

CARTA DE SERVICIOS

de Servicios Sociales

del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA
PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)
Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 4 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 5 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 7 -
3.1. Legislación aplicable	- 7 -
3.2. Derechos	- 9 -
• DERECHOS EN EL ÁMBITO DE SERVICIOS SOCIALES	- 9 -
• DERECHOS ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO DEL CENTRO DE MAYORES	- 12 -
• DERECHOS ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO DEL CENTRO DE LA MUJER	- 13 -
• DERECHOS ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO DE LA ESCUELA INFANTIL	- 13 -
3.3. Responsabilidades	- 14 -
• RESPONSABILIDADES EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES	- 14 -
• RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO DEL CENTRO DE MAYORES	- 15 -
• RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO DEL CENTRO DE LA MUJER	- 16 -
• RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO DE LA ESCUELA INFANTIL	- 16 -
• INCUMPLIMIENTOS	- 16 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 17 -
• CONSEJO LOCAL DE LA MUJER	- 17 -
• COMISIÓN GENERAL DEL PLAN DE IGUALDAD	- 17 -
• CONSEJO LOCAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	- 17 -
• CONSEJO MUNICIPAL DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA	- 18 -
• COMISIÓN DE ABSENTISMO ESCOLAR	- 18 -
• COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO MUNICIPAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO	- 18 -
• CONSEJO ESCOLAR DE LA ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL “CACHIPORRO”	- 18 -
• ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN EL CENTRO DE DÍA	- 19 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 21 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 22 -
6.1. SERVICIOS SOCIALES	- 22 -
• GESTIÓN Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y COLABORATIVA DEL ÁREA MUNICIPAL	- 22 -
• ACTUACIONES E INTERVENCIONES GRUPALES Y COMUNITARIAS EN MATERIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	- 22 -
• INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	- 23 -
• ESTUDIO, VALORACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	- 24 -
• ATENCIÓN A LA FAMILIA O UNIDAD DE CONVIVENCIA	- 24 -
• AYUDA A DOMICILIO	- 24 -
• TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	- 25 -
• ALOJAMIENTO TEMPORAL ANTE SITUACIONES DE URGENCIA SOCIAL	- 25 -
• PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL ANTE SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL	- 25 -
• FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO COMUNITARIO	- 26 -
• INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES Y RECURSOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES	- 26 -





• INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES Y RECURSOS MUNICIPALES DEL ÁREA MUNICIPAL	- 26 -
• INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES Y RECURSOS EN MATERIA DE VIVIENDA PÚBLICA	- 27 -
• ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS Y DISPOSITIVOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS	- 27 -
6.2. CENTRO DE DÍA MUNICIPAL “LUCERO”	- 28 -
• ACCIONES DE INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO	- 28 -
• SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS (S.E.D.)	- 28 -
• SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	- 29 -
• SERVICIO DE COMEDOR SOCIAL	- 29 -
• ANIMACIÓN SOCIO – CULTURAL Y ENVEJECIMIENTO ACTIVO	- 29 -
• GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL CENTRO DE MAYORES	- 30 -
6.3. CENTRO DE LA MUJER	- 30 -
• ATENCIÓN INTEGRAL Y GESTIÓN DE RECURSOS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	- 30 -
• INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS SOCIALES, APOYO, ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN INTEGRAL A MUJERES EN MATERIA JURÍDICA, PSICOLÓGICA, SOCIAL Y DE EMPLEO	- 31 -
• ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES DE DINAMIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA MUJER Y APOYO AL TEJIDO ASOCIATIVO-	31
-	
• ACCIONES EN MATERIA DE IGUALDAD Y DE SENSIBILIZACIÓN	- 31 -
• ASESORAMIENTO EN MATERIA DE EMPLEO A MUJERES	- 32 -
• GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL CENTRO DE LA MUJER	- 32 -
6.4. ESCUELA INFANTIL	- 33 -
• PROPORCIONAR LOS SERVICIOS EDUCATIVOS CORRESPONDIENTES AL PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL PARA NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 3 AÑOS	- 33 -
• ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS, PROPUESTAS E INFORMES DE CARÁCTER ECONÓMICO, PEDAGÓGICO, EDUCATIVO O ADMINISTRATIVO	- 33 -
• PROPORCIONAR SERVICIO DE COMEDOR ESCOLAR, CON MENÚS ADECUADOS A LAS NECESIDADES ALIMENTICIAS DEL ALUMNADO	- 34 -
• GESTIONAR ADECUADAMENTE LA ESCUELA INFANTIL EN LAS DISTINTAS NECESIDADES DE SU FUNCIONAMIENTO	- 34 -
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 35 -
7.1. En el ámbito de los Servicios Sociales	- 35 -
7.2. En el ámbito del Centro de Día Municipal “Lucero”	- 38 -
7.3. En el ámbito del Centro de la Mujer	- 40 -
7.4. En el ámbito de la Escuela Infantil Municipal “Cachiporro”	- 43 -
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 45 -
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 45 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 45 -
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 46 -
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 46 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de Servicios Sociales.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través de las que se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





2. FINES Y OBJETIVOS

La **Ley 14/2010** constituye el marco normativo en relación a **Servicios Sociales en la Comunidad de Castilla-La Mancha**. Esta Ley supone una importante evolución en relación a las primeras legislaciones sobre prestaciones sociales.

Así, la protección social, se constituye como un derecho de ciudadanía, evolucionando desde una concepción asistencial de la atención a las personas, orientada a una cobertura básica, hacia un sentido más amplio que abarca la autonomía personal, la integración social, la participación y la promoción social.

La Ley ordena el Sistema Público de Servicios Sociales, reconociendo al **municipio como la unidad territorial básica para la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria, poniendo en valor la proximidad, cercanía y conocimiento de las necesidades de sus ciudadanos y ciudadanas por parte de las Administraciones Locales.**

Las principales competencias que la Ley 14/2010 asigna a los Ayuntamientos en materia de servicios sociales son las siguientes:

- Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
- Recoger información y datos estadísticos.
- Planificar los servicios sociales en su ámbito de competencia, de acuerdo a la planificación de la Comunidad Autónoma.
- Promover el establecimiento de centros y servicios que constituyen el equipamiento propio de Servicios Sociales de Atención Primaria, y en su caso los de Atención Especializada.
- Proporcionar la dotación de personal suficiente y adecuado para las prestaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria, de acuerdo a los criterios que se establezcan en el Mapa de Servicios Sociales.
- Gestionar las prestaciones del catálogo correspondientes al nivel de atención primaria de acuerdo a los estándares de calidad contenidos en el mismo, así como, en su caso, gestionar los programas de ayuda a domicilio y tele asistencia dirigidos a personas en situación de dependencia.
- Fomentar la participación ciudadana en la prevención y resolución de los problemas sociales detectados en su territorio.
- Elaborar planes de actuación local en materia de servicios sociales, de acuerdo con los Planes Estratégicos de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- Aportar la participación financiera que les corresponda.
- Colaborar en las funciones de inspección y control de la calidad, de acuerdo a la legislación autonómica.
- Realizar programas de sensibilización social, de participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua.
- Coordinar las actuaciones de las entidades de iniciativa social y mercantil que desarrollen sus servicios en el municipio.
- Coordinar la política municipal de servicios sociales con la desarrollada por otros sectores vinculados a esta área.
- Detectar precozmente las situaciones de riesgo social individuales y comunitarias.





- Cooperar con la administración autonómica en la atención de las situaciones de urgencia y emergencia social en los términos que se establezca mediante desarrollo normativo o, en su defecto, mediante común acuerdo entre ambas administraciones.
- Cualquiera otra que le sea atribuida de acuerdo con la legislación vigente.

Los Servicios Sociales de Atención primaria se constituyen, por tanto, como el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales y su organización se realiza primordialmente por las Corporaciones Locales, en este caso el Ayuntamiento de Valdepeñas, en colaboración con la Administración Autonómica.

La prestación de los servicios se realiza a través del Centro Coordinador de Servicios Sociales, que además se encarga de realizar las tareas de apoyo técnico y administrativo necesarias para la prestación de los servicios.

Así mismo, a través de diversos centros, el Ayuntamiento de Valdepeñas ofrece un conjunto de servicios para colectivos específicos.

Así, el **Centro de Día Municipal “Lucero” es un Centro de Mayores** que presta servicios que responden a las diversas necesidades que se puedan plantear en el colectivo de las personas mayores según su situación de dependencia y/o autonomía para intentar mantener y/o mejorar su calidad de vida.

Del mismo modo, el **Centro de la Mujer es un espacio creado para avanzar y consolidar la plena incorporación de la mujer en todos los ámbitos de la vida**, superando toda discriminación laboral, social, cultural y económica. El Centro de la Mujer tiene como objetivo principal ofrecer a todas las mujeres de Valdepeñas, de forma gratuita, información de sus derechos e igualdad de oportunidades, facilitando orientación y asesoramiento, a través de un equipo multidisciplinar, en materia jurídica, psicológica, laboral y empresarial, realizando actividades y programas para conseguir la plena participación de las mujeres en la sociedad, dando una respuesta inmediata a sus necesidades asegurando calidad y confidencialidad.

Conforme a las **competencias que la Ley 7/2010 de Educación de Castilla-La Mancha atribuye a entidades locales y a la Consejería de Educación en el ámbito de la planificación, desarrollo y evaluación de las enseñanzas de primer ciclo de la educación infantil**, el Ayuntamiento de Valdepeñas presta servicios educativos a través de la **Escuela Infantil Municipal “Cachiporro”**, que tiene como objeto el proporcionar a los niños y niñas de hasta 3 años un ambiente estimulador propicio para favorecer su maduración física, intelectual, afectiva y social, cuyas actividades van dirigidas a la obtención de los objetivos en el primer ciclo de educación infantil.





3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, administración electrónica, etc.

La **normativa de carácter específico** relativa a la Carta de servicios de Servicios Sociales es:

Normativa general de servicios sociales:

- Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales en Castilla-La Mancha.
- Ley 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Decreto 179/2002, de 17 de diciembre de 2002, de desarrollo del Ingreso Mínimo de Solidaridad, ayudas de emergencia social y prestaciones económicas en favor de colectivos desfavorecidos, y de la colaboración y la cooperación en materia de Servicios Sociales.
- Decreto 87/2016, de 27/12/2016, por el que se unifica el marco de concertación con las Entidades Locales para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria en Castilla-La Mancha.
- Convenio-Programa suscrito el 5 de mayo de 1988 entre la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha y el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales (Plan Concertado).
- Plan Estratégico de subvenciones vigente.
- Bases Reguladoras del Ayuntamiento de Valdepeñas para la concesión de subvenciones para el desarrollo de proyectos en materia de bienestar social en Valdepeñas (BOP de Ciudad Real de 12/04/2017).
- Reglamento de Régimen Interno de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valdepeñas (BOP de Ciudad Real de 25/04/2005).
- Reglamento del Consejo Local de las Personas con Discapacidad de Valdepeñas (BOP de Ciudad Real de 01/10/2012)
- Reglamento del Consejo Municipal de la Infancia y Adolescencia de la ciudad de Valdepeñas (BOP de Ciudad Real de 06/09/2013).
- Ordenanza fiscal municipal.

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 su integración social.
- Ley 1/1994, de 24 de mayo, de accesibilidad y eliminación de barreras en Castilla-La Mancha.
- Ley 3/2018, de 24 de mayo, de protección y apoyo garantizado para personas con discapacidad en Castilla-La Mancha.





Familia e infancia:

- Ley Orgánica 1/1996, de 15 enero de Protección Jurídica del Menor. Modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores.
- Ley 40/2003, de 18 de Noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia
- Ley 5/2014, de 9 de octubre, de Protección Social y Jurídica de la Infancia y la Adolescencia de Castilla-La Mancha

Vivienda:

- Decreto 8/2013, de 20 de Febrero, de Medidas para el fomento del acceso a la vivienda protegida.
- Ley 2/2002, de 7 de febrero, por la que se establecen y regulan las diversas modalidades de viviendas de protección pública en Castilla-La Mancha.
- Ley de Garantías en el Acceso a la Vivienda en Castilla-La Mancha (Ley 1/2011, de 10 de febrero).

Educación:

- Orden 09/03/2007 de la Consejería de Educación y Ciencia y Bienestar Social, por la que se establece los criterios y procedimientos para la prevención, intervención y seguimiento sobre el absentismo escolar.

Normativa en el ámbito del centro de mayores:

- Orden de 29/12/1997, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se aprueba el Estatuto Básico de Centros de Mayores de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Orden de 08/01/2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 29/12/1997 por la que se aprueba el Estatuto Básico de Centros de Mayores.
- Orden de 21/05/2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las Condiciones Mínimas de los Centros destinados a las Personas Mayores en Castilla-La Mancha.
- Orden de 04/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, por la que se modifica la Orden de 21/05/2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha.
- Decreto 186/2010, de 20 de julio, del régimen jurídico de los centros y servicios especializados para la atención a las personas mayores en la red pública de Castilla-La Mancha y del procedimiento de acceso a los mismos.
- Orden de 9 de marzo de 2011, por la que se establece el régimen jurídico y el sistema de acceso a los servicios de estancias diurnas en centros pertenecientes a la red pública de Castilla-La Mancha.
- Ordenanza fiscal municipal.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro de Día Municipal para Mayores con Servicio de Estancias Diurnas "Lucero" (BOP de Ciudad Real del 30/01/17).





Normativa en el ámbito de igualdad y mujer:

- Ley 5/2001 de 17 de Mayo de Prevención de Malos Tratos y de protección a las mujeres maltratadas.
- Ley 1/2004 de 28 de Diciembre de 2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 3/2007 de 22 de Marzo para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres.
- Ley 12/2010 de 18 de Noviembre de Igualdad entre Mujeres y Hombres de Castilla La Mancha.
- Reglamento del Consejo Local de la Mujer (BOP de Ciudad Real de 12/03/2008).
- Ordenanza de Igualdad Municipal (BOP de Ciudad Real de 09/05/2018).
- Protocolo municipal de atención a las mujeres víctimas de violencia de género de Valdepeñas (Acuerdo de Pleno de 07/11/2016).

Normativa en el ámbito de la escuela infantil:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha.
- Decreto 88/2009, de 7 julio, por el que se determinan los contenidos educativos del primer ciclo de la Educación Infantil y se establecen los requisitos básicos que deben cumplir los centros que lo impartan en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Ordenanza fiscal municipal.
- Reglamento de régimen interno de la Escuela Infantil Municipal “Cachiporro” (publicado en el BOP de Ciudad Real de 03/02/2016).

3.2. Derechos

• DERECHOS EN EL ÁMBITO DE SERVICIOS SOCIALES

Conforme a lo señalado en artículo 7 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, las personas usuarias de los servicios sociales cuentan con los siguientes derechos:

En relación a la protección social:

1. Al acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.
2. A la asignación de un profesional de referencia que coordine su Plan de Atención Social.
3. A solicitar el cambio del profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del Sistema Público de Servicios Sociales y en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
4. A recibir la tarjeta social que les acredita como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.
5. A recibir información y orientación en un formato accesible y comprensible.





En relación a la información:

1. A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.
2. 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.
3. A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

En relación al tipo de atención:

1. A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.
2. A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.
3. A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en la presente Ley.
4. A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.
5. A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.
6. A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
7. 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.
8. 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.
9. A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.





Así mismo, los Centros Sociales del Ayuntamiento de Valdepeñas cuentan con un **Reglamento de Régimen Interno de los Centros de Servicios Sociales** Municipales en el que se señalan los siguientes derechos de la ciudadanía:

1. Derecho al respeto de sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
2. Derecho a la percepción de recursos y prestaciones prescritos técnicamente y de acuerdo con la normativa vigente.
3. Derecho a la información y acceso a los recursos sociales.
4. Derecho a la convivencia en un ambiente armónico.
5. Derecho a la permanencia en su propio entorno.
6. Derecho a la participación social en órganos creados al respecto.
7. Derecho a la promoción social.
8. Derecho a acceder a los servicios y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
9. Derecho a un trato digno, tanto por parte de los/las profesionales del centro o servicio como de los otros usuarios o usuarias.
10. Derecho al secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria.
11. Derecho a mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
12. Derecho a la atención grupal y comunitaria al objeto de dar respuesta a las necesidades sociales que tiene planteadas.
13. Derecho a una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas, así como a una intervención técnica y objetiva para proceder a su evaluación, que le permita a su vez la participación activa de la persona objeto de intervención, para mejorar la situación social que tiene planteada.
14. Derecho a la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de las entidades, centros y servicios.
15. Derecho a que se les facilite atención social, sanitaria, educacional, cultural y, en general, a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico-físico.
16. Derecho a participar en las actividades de los centros y servicios, así como en el desarrollo de las mismas.
17. Derecho a elevar por escrito a los órganos de participación o dirección de los centros y servicios propuestas relativas a las mejoras de los servicios.
18. Derecho a conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que les sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquellos o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
19. Derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.
20. Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los/las usuarios/as y de sus representantes legales.





• DERECHOS ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO DEL CENTRO DE MAYORES

Así mismo, conforme a la vigente normativa autonómica y municipal y al Reglamento de régimen interno del Centro de Día Municipal Lucero, sus usuarios y usuarias tienen los siguientes derechos:

1. Acceder a las instalaciones y servicios del Centro por voluntad propia y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia, personal o social.
2. Participar y colaborar en la prestación de los servicios y en el desarrollo de las actividades socioculturales a las que tienen acceso.
3. Recibir un trato digno tanto por parte del personal del Centro y de otros/as usuario/as y/o socio/as.
4. Tener garantizado el secreto de los datos de su historia socio-sanitaria.
5. Mantener relaciones interpersonales y de convivencia dentro del Centro.
6. Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
7. Obtener la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales del centro.
8. Conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe y que le sean comunicados con antelación suficiente las variaciones de aquel o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
9. Elevar por escrito al Consejo de Gobierno o Dirección del Centro propuestas relativas a la mejora de los servicios y actividades a las que pueden acceder.
10. Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuario/as y de sus representantes legales.
11. Cualquier otro que se establezca en la normativa vigente en cada momento o provenga de alguna modificación en las actividades, prestaciones y servicios de este Centro.

Los socios y socias tendrán todos los derechos y deberes que corresponden a los usuarios y usuarias, pero además disfrutarán de los siguientes derechos específicos derivados de su condición de socio/a:

1. Participar y colaborar en la mejora de los servicios para cuyo acceso se exija la condición de socio/a y en el desarrollo de aquellas actividades socio-culturales organizadas en los centros dirigidos exclusivamente a los socio/as.
2. Elevar por escrito al Consejo o Dirección del Centro propuestas relativas a la mejora de los servicios y las actividades a las que tienen acceso por su condición de socio/a.
3. Proponer asuntos para incluir en el orden del día de las reuniones del Consejo de Gobierno del Centro.
4. Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto.
5. Formar parte de las comisiones que se constituyan en el Centro de Mayores.
6. Utilizar las instalaciones y servicios del Centro.
7. Cualquier otra que se establezca en la normativa vigente en cada momento o provenga de alguna modificación en las actividades, prestaciones y servicios de este Centro.





• DERECHOS ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO DEL CENTRO DE LA MUJER

Las usuarias de este centro contarán con los derechos establecidos en el Reglamento de Régimen Interno de los Centros de Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Valdepeñas, así como los siguientes derechos:

1. Derecho a atención personalizada por un equipo multidisciplinar de carácter social, psicológico, jurídico y laboral.
2. Recibir información sobre prestaciones y recursos sociales especializados en el ámbito de la mujer y para las mujeres víctimas de violencia de género y gestión de los mismos cuando la situación así lo requiera.
3. Realizar las consultas en un marco de confidencialidad y confianza que permita la expresión y detección de necesidades de atención personalizada y protección.
4. Atención de citas urgentes.

• DERECHOS ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO DE LA ESCUELA INFANTIL

Del mismo modo, conforme a la vigente normativa autonómica y municipal y al Reglamento de régimen interno de la Escuela Infantil “Cachiporro”, las familias usuarias del centro cuentan con los siguientes derechos:

Derechos del alumnado:

1. Que los objetivos, actividades y organización del Centro se desarrollen en el interés del mismo, para lo cual los profesionales del Centro colaborarán con los/las progenitores/as o tutores/as legales y complementarán su labor educativa.
2. Tanto los niños y niñas que asisten al Centro como los que soliciten su ingreso no sufrirán distinción o discriminación por motivo de raza, sexo, idioma, religión, orientación política o de cualquier otra índole de origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea de los propios niños y niñas o de sus familias.
3. Se favorecerá la escolarización en el Centro de niños y niñas cuyas circunstancias y/o características personales, tanto físicas, psíquicas o sociales dificulten su desarrollo personal.
4. Las actividades de enseñanza-aprendizaje tendrán un carácter global, estimulando las diferentes capacidades y ámbitos de desarrollo de los niños y las niñas, así como su participación, cooperación y solidaridad con el medio social.
5. La programación y realización de las actividades educativas tendrán en cuenta el interés y el juego de los niños y las niñas y su nivel de desarrollo, favoreciendo su auto-concepto positivo.
6. El centro favorecerá la salud y el bienestar de los niños y niñas mediante la realización de actividades propias y en colaboración con profesionales e instituciones públicas o privadas que apoyen este derecho.
7. Los niños y niñas con necesidades educativas especiales tendrán el apoyo y servicios que necesiten.
8. El alumnado de la Escuela Infantil “Cachiporro” disfrutará de un ambiente de afecto y seguridad que favorezcan el desarrollo pleno y armónico de su personalidad.
9. Se prohíbe expresamente cualquier tipo de maltrato físico o psíquico, así como cualquier exigencia o experiencia inadecuadas para su edad y nivel de desarrollo.
10. Se prestará especial atención en la protección a la intimidad del o de la menor.





Derechos de las familias:

1. A que sus hijos/as reciban una educación conforme a los fines establecidos en la Constitución y en las leyes vigentes.
2. A que sus hijos/as reciban una formación que esté de acuerdo con sus propias convicciones.
3. A elegir a sus representantes y participar a través de ellos/as en la gestión del centro.
4. A asociarse libremente y a utilizar las instalaciones del centro con fines relacionados con el ámbito educativo del mismo.
5. A colaborar en las actividades educativas del centro.
6. A recibir información, orientación y formación sobre la educación de sus hijos/as.

3.3. Responsabilidades

• RESPONSABILIDADES EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Las personas usuarias de los Servicios Sociales tienen los siguientes deberes y responsabilidades, conforme a lo señalado en artículo 8 de **la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha**:

1. 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 y las profesionales que le atienden.
2. Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.
3. Facilitar 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.
4. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de servicios sociales.
5. Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los/las profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.
6. Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.
7. Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.
8. Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.
9. 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 citada Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.





De manera específica, de acuerdo al **Reglamento de Régimen Interno de los Centros de Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Valdepeñas**, los usuarios y las usuarias tienen los siguientes deberes:

1. Al cumplimiento de normas y condiciones establecidas reglamentariamente para la percepción de las prestaciones y de los recursos.
2. Participación en el tratamiento técnico a seguir así como en el seguimiento técnico y administrativo establecido y aplicado a su situación concreta.
3. A guardar las normas de convivencia y respeto dentro del Centro y en cualquier lugar relacionado con sus actividades o prestaciones.
4. Poner en conocimiento de la dirección del Centro cualquier anomalía o irregularidad que se observe en el Centro.
5. Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los/las usuarios/as, así como del personal que preste servicios.
6. Conocer y cumplir las normas establecidas en este Reglamento respecto a las condiciones generales de utilización de los centros de servicios sociales.
7. Respetar el buen uso de las instalaciones y medios de los centros sociales y colaborar en su mantenimiento.
8. Plantear cualquier propuesta o sugerencia que estimen oportuno.

• **RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO DEL CENTRO DE MAYORES**

Así mismo, conforme a la vigente normativa autonómica y municipal y al Reglamento de régimen interno del Centro de Día Lucero, sus usuarios/as tienen los siguientes deberes y responsabilidades:

1. Respetar las convicciones políticas/morales y religiosas del resto de los usuarios y las usuarias y/o socios y socias, así como del personal que presta servicios en el Centro.
2. Conocer y cumplir el Estatuto Básico y el Reglamento de Régimen Interno, así como los acuerdos e instrucciones emanadas del Consejo y de la Dirección del Centro y en su caso del Ayuntamiento de Valdepeñas.
3. Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del Centro y colaborar en su mantenimiento.
4. Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
5. Poner en conocimiento del Consejo y de la Dirección del Centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
6. Abonar puntualmente el importe de los servicios y precios públicos según normativa vigente.
7. Cualquier otro que se establezca en la normativa vigente en cada momento o provenga de alguna modificación en las actividades, prestaciones y servicios de este Centro.





• RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO DEL CENTRO DE LA MUJER

Se deberán atender los deberes y responsabilidades establecidos en el Reglamento de Régimen Interno de los Centros de Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Valdepeñas.

• RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO DE LA ESCUELA INFANTIL

Del mismo modo, conforme a la vigente normativa autonómica y municipal y al Reglamento de régimen interno de la Escuela Infantil “Cachiporro”, las familias tienen los siguientes deberes y responsabilidades:

1. El abono de la cantidad resultante de la aplicación de la tasa correspondiente, de conformidad con la ordenanza municipal reguladora de la misma, vigente en cada ejercicio presupuestario.
2. A respetar las normas de funcionamiento del centro referente a horario, higiene de los niños y niñas, comportamiento cívico de los progenitores/as o tutores/as en el Centro respecto a los niños y niñas, personal, a otras familias, etc., pudiendo prohibirse la entrada al niño, a la niña o a sus progenitores/as o tutores/as en caso de incumplimiento reiterado de estas normas y mientras se mantenga esta actitud, previo aviso de palabra o por escrito, y adoptándose, en su caso, desde el Centro las medidas que procedan.

• INCUMPLIMIENTOS

El incumplimiento de las responsabilidades establecidas podrá acarrear las sanciones establecidas en el Régimen Sancionador establecido en el Título XIII de la Ley 14/2010, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha o en los reglamentos de régimen interno de los diferentes centros de servicios sociales.





4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

De manera específica, en el ámbito de Servicios Sociales, existen diversos mecanismos y modalidades de participación. Se relacionan estos órganos y sus principales objetivos y funciones:

- **CONSEJO LOCAL DE LA MUJER**

El Consejo Local de la Mujer de Valdepeñas es un órgano de carácter consultivo y de participación del municipio, establecido por el Ayuntamiento de Valdepeñas en la Ordenanza de Igualdad Municipal, donde se reconoce como organismo de interlocución entre las autoridades y la ciudadanía para elaborar políticas de igualdad de oportunidades de acuerdo con las necesidades de la población.

- **COMISIÓN GENERAL DEL PLAN DE IGUALDAD**

Formada por la representación de todos los agentes sociales de la localidad implicados, que se reúne dos veces al año, con funciones de órgano consultivo, de participación, de seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad Municipal.

- **CONSEJO LOCAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

El Consejo Local de Personas con Discapacidad es un órgano colegiado, consultivo y no vinculante, de participación sectorial, cuyo fin es la consulta, asesoramiento y propuesta en todos los asuntos que, con arreglo su Reglamento de funcionamiento, constituyen objeto del mismo.

Sus propuestas, informes y dictámenes, serán elevados a los órganos municipales competentes, quienes, en cualquier caso, deberán tenerlos en cuenta como órgano consultivo.





• CONSEJO MUNICIPAL DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

El Consejo Municipal de la Infancia y la Adolescencia de Valdepeñas es un órgano de información, implicación y participación de los niños, niñas y adolescencia en la vida municipal, y a su vez constituye un órgano de consulta no vinculante de la Administración Municipal para todos aquellos asuntos que, desde los órganos corporativos, se considere necesario someter en materia de participación, promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia.

• COMISIÓN DE ABSENTISMO ESCOLAR

Es un órgano del Plan Municipal de Absentismo escolar encargado de coordinar y promover el desarrollo de las aquellas actuaciones encaminadas a la prevención, intervención y seguimiento de las conductas absentistas en Valdepeñas.

Está formado por representantes técnicos y políticos de las Áreas Municipales que intervienen en la materia (Servicios Sociales, Educación, Seguridad Ciudadana, Juventud, etc.), representantes del sistema educativo y de padres y madres del alumnado.

• COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO MUNICIPAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El objeto de esta comisión es supervisar, controlar su cumplimiento y su adaptación a los cambios legislativos, normativos y sociales de los procesos, itinerarios y desarrollos establecidos en el marco del Protocolo Municipal de Violencia de género.

Estará formada por representantes de las distintas entidades que intervienen en el municipio con mujeres que sufren violencia de género.

• CONSEJO ESCOLAR DE LA ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL “CACHIPORRO”

El Consejo Escolar Municipal de la Escuela Infantil “Cachiporro” es el órgano de gestión y administración de superior jerarquía de cuantos integran la dirección descentralizada de la Escuela Infantil “Cachiporro”, ya que comprende la representación de los diversos sectores de la comunidad escolar, entre los cuales habrá un/a representante de las familias de cada aula del centro y de los órganos de gobierno y administración del Ayuntamiento.

Las funciones del **Consejo Escolar** son:

1. Proponer el proyecto de presupuesto del Centro y remitirlo para su aprobación e incorporación dentro del presupuesto municipal.
2. Aprobar y evaluar la programación general del centro de carácter anual para su remisión al órgano competente municipal que realizará la aprobación definitiva.





3. Establecer los criterios sobre la participación del Centro en actividades culturales, recreativas, etc., así como en aquellas acciones asistenciales a las que el Centro pudiera presentar su colaboración.
4. Establecer las relaciones de colaboración con otros centros, con fines culturales y educativos.
5. Informar de la memoria anual sobre las actividades y situaciones generales del centro, para su remisión al órgano competente municipal que realizará la aprobación definitiva.
6. Conocer las relaciones del centro con las instituciones de su entorno.

• ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN EL CENTRO DE DÍA

Asamblea general:

Estará formada por los/as socio/as del Centro de Día, con derecho a voz y voto. Podrán asistir, con voz pero sin voto, los profesionales relacionados con las personas mayores que desempeñen su labor en el Ayuntamiento de Valdepeñas y los representantes del Consejo de Gobierno del Centro de Día.

La **Asamblea General** podrá reunirse en sesión ordinaria (anualmente) o extraordinaria.

Son facultades de la Asamblea General:

1. Conocer el presupuesto de actividades del Centro de Día.
2. Proponer modificaciones de normas de régimen interno del Centro de Día Municipal para Mayores elaborado por el Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva por los órganos de Gobierno municipal del Ayuntamiento de Valdepeñas.
3. Conocer el informe anual de actividades elaborado por el Consejo de Gobierno.
4. Acordar por mayoría de dos tercios de los asistentes la revocación de los cargos electos del Consejo de Gobierno.
5. Cualquier otra que pudiera atribuírsele.

Consejo de gobierno del Centro de Día:

El Consejo de Gobierno se integra de forma permanente por al menos 6 representantes de los/las socio/as, elegidos por estos de forma directa, libre y secreta y por la Dirección del Centro.

El Consejo de Gobierno es el máximo órgano de representación del **Centro de Día Municipal para Mayores**.

Son facultades del Consejo de Gobierno:

1. Participar y contribuir al buen funcionamiento del Centro de Día, comunicando a la dirección sus propuestas para el mejor cumplimiento de la función social que le está encomendada.
2. Activar y proponer los programas anuales de actividades socio-culturales, recibiendo los criterios que sobre ellos formulen los/las socio/as, colaborando en su desarrollo y vigilando su cumplimiento.
3. Conocer el borrador del proyecto de presupuestos de actividades asignada al centro.
4. Elaborar el informe anual para la Asamblea General.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

5. Constituir comisiones de trabajo para el desarrollo de sus funciones.
6. Velar por unas relaciones de convivencia participativa y democrática entre los/las usuario/as.
7. Convocar con dos meses de antelación a la finalización del mandato de los/las vocales electos/as, las elecciones a representantes de los/las socios/as en el Consejo de Gobierno.
8. Elaborar propuesta de normas de régimen interno para su aprobación definitiva por la autoridad municipal.
9. Colaborar en el proceso de fijación de los precios, realizando su propuesta al respecto, de acuerdo con las normas establecidas, y proponer el régimen de prestaciones de los mimos, dentro de las cláusulas contractuales en cada caso, para su aprobación por el Ayuntamiento de Valdepeñas.
10. El Consejo de Gobierno del Centro tiene la obligación de publicar en el tablón de anuncios las actas de las reuniones celebradas.
11. Cualquier otra que en lo sucesivo pueda atribuirse.





FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento, así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Unidad de Servicios Sociales se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.
- Para aquellas quejas, reclamaciones y sugerencias en su ámbito de actuación:
 - En el Centro de Día Municipal "Lucero".
 - En la Escuela Infantil Municipal "Cachiporro".

2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
 - 926 32 92 00
- Centro Coordinador de Servicios Sociales:
 - 926 31 25 04 - 926 32 92 00 (EXTENSIONES 222 - 227)

3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)

4. Por correo electrónico:

- sugerencias@valdepenas.es
- serviciosociales@valdepenas.es
- Para aquellas quejas, reclamaciones y sugerencias en su ámbito de actuación:
 - escuelainfantil@valdepenas.es
 - centromayoreslucero@valdepenas.es
 - centromujer@valdepenas.es

5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
 - http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1

6. A través de la aplicación móvil SmartDpeñas:

La Unidad de Servicios Sociales se compromete a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por la Unidad de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

6.1. SERVICIOS SOCIALES

- **GESTIÓN Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y COLABORATIVA DEL ÁREA MUNICIPAL**

La Unidad de Servicios Sociales lleva a cabo actividades de **gestión y coordinación de actividades técnicas y administrativas del área municipal de Servicios Sociales**, así como de coordinación con otras áreas municipales y con los órganos de gobierno del Ayuntamiento.

También **gestiona los recursos humanos y las infraestructuras** del área municipal de Servicios Sociales, proporcionando la dotación de centros, equipamientos y personal suficiente y adecuado a las prestaciones de los Servicios Sociales de Atención primaria y especializada.

Atiende actividades de **gestión y ejecución económica** del Área municipal, que incluye la gestión del presupuesto anual asignado, conforme a la participación financiera definida a través de los mecanismos de colaboración así como la obtención de financiación de otros organismos y administraciones.

Y por último, se encarga de las **relaciones con otras áreas municipales, Organismos Públicos y Entidades privadas en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales** y en coherencia con su planificación y programación, bajo los principios de coordinación y colaboración.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Gestión y coordinación de las actividades técnicas y administrativas del área municipal**
- **Gestión y coordinación de los Recursos Humanos y de las infraestructuras del Área Municipal**
- **Gestión económica del Área Municipal**
- **Relaciones con Organismos Públicos, Entidades Privadas y otras Áreas Municipales**

- **ACTUACIONES E INTERVENCIONES GRUPALES Y COMUNITARIAS EN MATERIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL**

Desde la Unidad de Servicios Sociales se gestiona **la organización y desarrollo de actividades de difusión de los servicios, prestaciones y recursos del Área con objeto de facilitar su conocimiento a potenciales usuario/as**. Para ello se utiliza la página web, carteles y folletos, prensa, pantallas LEDS, Facebook, mailing, etc.

Se desarrollan, así mismo, actividades dirigidas a colectivos específicos (personas mayores, infancia y adolescencia, personas con discapacidad, etc.), con especial atención a situaciones de exclusión social.





Las principales actividades son la **difusión pública de servicios, prestaciones y actuaciones del Área Municipal; la organización, gestión y desarrollo de campañas informativas y de sensibilización** (por medios audiovisuales, charlas, talleres, jornadas, etc.) y la **realización de acciones formativas** (cursos, jornadas, etc.).

Incluye la organización y desarrollo de actuaciones grupales y comunitarias, entre las que destacan las siguientes:

- **Homenaje a los Mayores.** Acto lúdico y de participación dirigido a las personas mayores de 65 años.
- **Conmemoración del Día Internacional de las Personas Mayores.**
- **Escuela de Verano.** Actividad de ocio y tiempo libre dirigida a chicos y chicas de 3 a 12 años que permite la conciliación personal, laboral y familiar de sus padres y madres.
- **Actuaciones grupales de prevención del consumo de drogas** con adolescentes y sus familias. Se basa en actividades de ocio y tiempo libre con un carácter socioeducativo y con una finalidad preventiva.
- **Grupos de Ayuda Mutua** (de cuidadoras de personas en situación de dependencia, de personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, etc.).
- **Encuentro anual de Cuidadoras no profesionales** de personas en situación de dependencia.
- **Jornadas de Inclusión de las Personas con Discapacidad** (actividades informativas, formativas y de sensibilización en la materia).
- **Conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.**
- **Campaña de Juguetes en Navidad.** Dirigida a menores de familias en situación económica precaria.
- **Grupos de trabajo y Campamentos con los miembros del Consejo de Infancia y Adolescencia.**
- **Conmemoración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia.**
- **Promoción de actuaciones grupales con personas mayores** no insertas en la programación del Centro de Día Municipal para Mayores con Servicio de Estancias Diurnas "Lucero", como son Talleres diversos (Teatro, Manualidades, Pintura, Coral, etc.).

Entre las actuaciones de apoyo técnico, logístico y económico que desde el Área Municipal se presta a las entidades sin ánimo de lucro del municipio, hay que destacar la convocatoria anual de subvenciones que tiene como objetivo contribuir a sufragar los gastos derivados de la realización de proyectos de intervención, así como de acciones de prevención, promoción, información y sensibilización en materia de Bienestar Social, Salud o Igualdad.

• INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Prestación técnica garantizada de los Servicios Sociales de Atención Primaria **que tiene por objeto atender las demandas de la población o instituciones, con el fin de darles a conocer los servicios y prestaciones** del Sistema Público de Servicios Sociales u otros sistemas de protección social cuando estén en relación con las situaciones de necesidad, autonomía e integración social. Así mismo tiene por objeto realizar una primera orientación sobre dichas demandas.

La información y orientación son garantizadas para toda persona a través de su profesional de referencia (trabajador/a social).





• ESTUDIO, VALORACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Prestación técnica garantizada de los Servicios Sociales de Atención Primaria que tiene por objeto el evaluar la situación de necesidad social de la persona o unidad familiar en el caso de que se requiera. Para ello **se realizará un diagnóstico social que permita la prescripción de las prestaciones y atenciones más adecuadas con el fin de mejorar o superar dicha situación, y que deberá concretarse en el Plan de Atención Social.**

Así mismo se acompañará a la persona, a través de su profesional de referencia (trabajador/a social), a lo largo del itinerario de intervención, con el objeto de promover la consecución de los objetivos marcados en el plan.

• ATENCIÓN A LA FAMILIA O UNIDAD DE CONVIVENCIA

Prestación técnica garantizada de los Servicios Sociales de Atención Primaria y sustentada en Intervenciones profesionales desde el ámbito del Trabajo Social, la Psicología o la Educación Social.

Se ofertará a personas, familias y unidades de convivencia con dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de manutención, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros.

Para ello se proporcionará a través del equipo de profesionales, los refuerzos necesarios preventivos y promocionales de tipo educativo, de acompañamiento social, terapéutico o, en su caso, económico, para que la persona o unidad familiar pueda atender adecuadamente a sus miembros, potenciando las competencias y capacidades, para que todos los miembros contribuyan de forma activa a que la unidad familiar sea el medio que permita que los individuos puedan desenvolverse con autonomía en el entorno comunitario.

• AYUDA A DOMICILIO

La **prestación de Ayuda a Domicilio**, va dirigida a 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. Este servicio forma parte del Catálogo de Prestaciones Técnicas Garantizadas de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

- **Tareas de atención doméstica del hogar**
- **Tareas de atención personal**
- **Tareas de relación con el entorno**
- **Tareas educativas y de orientación**





• TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Este servicio 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. Este servicio forma parte del Catálogo de Prestaciones Técnicas Garantizadas de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Son atenciones personalizadas para mejorar las condiciones de seguridad, compañía, potenciar su autonomía, detectar prevenir o intervenir ante situaciones de riesgo mediante la instalación en el domicilio de terminales telefónicos conectados a una central receptora de avisos.

La Unidad de Servicios Sociales se encarga de hacer los trámites oportunos para facilitar a los/as solicitantes el acceso a dicho servicio.

• ALOJAMIENTO TEMPORAL ANTE SITUACIONES DE URGENCIA SOCIAL

Este servicio tiene por objeto posibilitar la atención temporal a personas que, ante la ausencia de alojamiento o la imposibilidad de permanecer en su domicilio, por diversos motivos, ya sean económicos, sociales, sanitarios o derivados de la ausencia de familiares u otras redes de apoyo, requieran el acceso a otras formas alternativas de convivencia. Este servicio forma parte del Catálogo de Prestaciones Técnicas Garantizadas de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Las actividades que se realizan son:

- Gestión de solicitudes o demandas de alojamiento temporal.
- Redacción de informes sociales preceptivos.
- Establecimiento de protocolos.

• PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL ANTE SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Desde la Unidad de Servicio Sociales se potencian 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. Este servicio forma parte del Catálogo de Prestaciones Técnicas Garantizadas de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Para ello, se diseñará un itinerario de inclusión, que facilite el acceso a recursos normalizados y a prestaciones económicas, que posibiliten su integración e inclusión social y el ejercicio de sus derechos. Así mismo, para un abordaje integral se promoverán acciones desde una perspectiva grupal y comunitaria. Se desarrolla por un equipo interdisciplinar: trabajador/a social, educador/a social y psicólogo/a.





• FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

Este servicio 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 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. Este servicio forma parte del Catálogo de Prestaciones Técnicas Garantizadas de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

• INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES Y RECURSOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

La Unidad de Servicios Sociales actúa informando y tramitando prestaciones y recursos especializados del Sistema Público de Servicios Sociales, especialmente en aquellos casos de colectivos que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y que precisan del apoyo de la Administración para dar respuesta a su problemática, recabando, para ello, la información necesaria de la demanda específica, emitiendo los informes precisos y realizando las gestiones necesarias para la tramitación del recurso o prestación.

Las actividades que se realizan son las siguientes:

- **Informar a los potenciales usuarios/as de las prestaciones y recursos a su disposición.**
- **Recoger la información y documentación precisa para atender a la demanda específica.**
- **Emitir los informes precisos con objeto de justificar la solicitud de la prestación o recurso.**
- **Iniciar las gestiones oportunas para la tramitación del recurso o prestación.**
- **Evaluar los resultados obtenidos con la prestación o recurso en la mejora de la calidad de vida de la persona o familia.**

• INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES Y RECURSOS MUNICIPALES DEL ÁREA MUNICIPAL

Actuaciones encaminadas a informar y tramitar prestaciones y recursos municipales del Área de Servicios Sociales, especialmente en el caso de colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, recabando, para ello, la información necesaria de la demanda específica, emitiendo los informes precisos y realizando las gestiones necesarias para la tramitación del recurso o prestación. Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Informar a los potenciales usuarios/as de las prestaciones y recursos a su disposición.**
- **Recoger la información y documentación precisa para atender a la demanda específica.**
- **Emitir los informes precisos con objeto de justificar la solicitud de la prestación o recurso.**
- **Iniciar las gestiones oportunas para la tramitación del recurso o prestación.**





- **Evaluar los resultados obtenidos con la prestación o recurso en la mejora de la calidad de vida de la persona o familia.**

Las prestaciones y recursos más significativos son los siguientes:

- **Servicio de Transporte Adaptado para personas con movilidad reducida.**
- **Plazas residenciales municipales ante situaciones de urgencia social.**
- **Ayudas de Emergencia Social para alimentos y productos de higiene personal y doméstica.**
- **Préstamo de productos de apoyo.**
- **Carné de autobús urbano para su uso gratuito por personas mayores de 65 años o con discapacidad del 65% o superior.**

Estos recursos y prestaciones están sujetos a la disponibilidad de los mismos y al cumplimiento de los requisitos de acceso.



• **INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES Y RECURSOS EN MATERIA DE VIVIENDA PÚBLICA**

Desde la Unidad de Servicios Sociales **se informa sobre requisitos y procedimientos a los solicitantes de prestaciones y recursos en materia de vivienda pública**, especialmente en el caso de colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, y apoyo o gestión de la tramitación de las solicitudes. Las principales actividades son:

- **Informar a los potenciales usuarios/as de las prestaciones y recursos a su disposición.**
- **Recoger la información y documentación precisa para atender a la demanda específica.**
- **En su caso, emitir los informes precisos con objeto de justificar la solicitud de la prestación o recurso.**
- **Iniciar las gestiones oportunas para la tramitación del recurso o prestación.**
- **Evaluar los resultados obtenidos con la prestación o recurso en la mejora de la calidad de vida de la persona o familia.**



• **ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS Y DISPOSITIVOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS**

Este servicio incluye la organización y gestión de Servicios y Dispositivos municipales de atención a las personas, prestados directamente por los servicios municipales o bien a través de convenios y acuerdos con otras Administraciones Públicas o Entidades privadas, siendo los más destacados los siguientes:

- **Servicio de Ayuda a Domicilio.**
- **Servicio de Transporte Adaptado.**
- **Dispositivo de atención a Personas Sin Hogar.**
- **Dispositivo de atención a Personas Temporeras.**
- **Servicio de Fisioterapia para personas mayores.**
- **Servicio de Atención para personas con conductas adictivas.**





6.2. CENTRO DE DÍA MUNICIPAL “LUCERO”

• ACCIONES DE INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Desde la unidad de Servicios Sociales **se informa y asesora para mejorar la calidad de vida de las personas mayores**, así como de otros servicios complementarios para atender a las distintas necesidades de la población. También se realizan actividades para dar a conocer los recursos disponibles en el Centro de Día Municipal “Lucero”, favorecer las relaciones intergeneracionales y fomentar el conocimiento de las necesidades de las personas mayores contribuyendo a desechar estereotipos asociados al proceso del envejecimiento.

Del mismo modo, se lleva a cabo la **difusión pública de los servicios, prestaciones y actuaciones del Centro de Día Municipal “Lucero”, acciones de sensibilización hacia las personas mayores y promoción del envejecimiento activo y asesoramiento de los recursos destinados a personas mayores en la localidad.**

• SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS (S.E.D.)

Es un recurso social que ofrece, durante el día, una atención integral a las personas en situación de dependencia, al mismo tiempo que contribuye a favorecer sus condiciones de autonomía personal y proporciona apoyo y orientación a sus familias, particularmente a quienes desempeñan las principales tareas de cuidado, favoreciendo la permanencia de las personas mayores en su ambiente familiar y social.

Tal y como se regula en **la Orden de 09/03/2011 de la Consejería de Salud y Bienestar Social, el Servicio de Estancias Diurnas** estará constituido por los siguientes programas de intervención:

- **Atención personalizada**
- **Restauración**
- **Transporte adaptado**

El Programa de atención personalizada ofrecerá a las personas usuarias del SED las siguientes prestaciones y cuidados básicos, entre otras:

- a) Desarrollo de actuaciones socio-sanitarias preventivas y rehabilitadoras dirigidas a mantener y mejorar la salud y la autonomía personal.
- b) Seguimiento del estado de salud y de los tratamientos prescritos efectuando una supervisión de los parámetros vitales.
- c) Servicios de higiene personal proporcionando, en cada caso, el apoyo necesario para el mantenimiento del aseo personal y demás actividades de la vida diaria.
- d) Actuaciones para la prevención, el mantenimiento y la recuperación de las capacidades y habilidades básicas para la realización de las actividades de la vida diaria.
- e) Realización de actividades participativas que favorezcan el ocio, las relaciones personales y el desarrollo sociocultural.





- f) Información periódica sobre su situación, evaluación y adaptación a las personas cuidadoras principales y familiares, así como orientación precisa sobre la atención y cuidados que precise.
- g) Fomento de la colaboración familiar y de quienes se ocupan regularmente de las tareas de cuidado para desarrollar, en su medio habitual, las atenciones de apoyo o actividades complementarias.

• SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

Este Servicio forma parte de la atención integral, cuya finalidad es mejorar la calidad de vida de las personas mayores que requieren apoyos para la realización de las actividades de la vida diaria, intentando que permanezcan en su entorno el máximo tiempo posible, ofreciendo una alimentación equilibrada y atendiendo a las necesidades individuales referidas a su salud. Los requisitos para el acceso a este servicio son:

- **Persona mayor de 60 años.**
- **Empadronamiento en la localidad.**

Incluye dos modalidades: la elaboración de comidas o comidas y cenas. El servicio consiste en la **elaboración de comidas y entrega en el domicilio del/la usuario/a en recipientes reutilizables que garanticen unas perfectas condiciones de higiene y seguridad alimentaria.**

Este servicio cuenta con financiación del Fondo Social Europeo.

• SERVICIO DE COMEDOR SOCIAL

Consiste en la prestación de un **servicio de comida en las instalaciones del Centro de Día Municipal durante los días hábiles.** Este Servicio forma parte de la atención integral cuya finalidad es mejorar la calidad de vida de las personas mayores que requieren apoyos para la realización de las actividades de la vida diaria, intentando que permanezcan en su entorno el máximo tiempo posible, ofreciendo una alimentación equilibrada y atendiendo a las necesidades individuales referidas a su salud.

• ANIMACIÓN SOCIO – CULTURAL Y ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Servicio de planificación, coordinación, desarrollo y evaluación de actividades, actuaciones y acciones dirigidas a los/as socios/as y/o usuarios/as del Centro de Día Municipal. Este Servicio forma parte de la atención integral cuya finalidad es mejorar la calidad de vida de las personas mayores que requieren apoyos para la realización de las actividades vida diaria, prevenir el aislamiento social y fomentar la participación activa en la sociedad, intentando que permanezcan en su entorno el máximo tiempo posible.

El servicio realiza las siguientes actividades:

- **Acoger a los/as nuevos /as socios/as e informar sobre programas.**
- **Planificar las actividades/talleres con la participación del Consejo de Gobierno del Centro de Día Municipal.**





- Desarrollar las actividades de programación continua: promoción de la autonomía personal; participación social e integración en la comunidad; educación, formación y acceso a las nuevas tecnologías u ocio creativo.
- Prestación del servicio de podología.
- Prestación del servicio de peluquería.
- Prestación del servicio de cafetería.

• **GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL CENTRO DE MAYORES**

Comprende el conjunto de actividades de gestión y coordinación de actividades técnicas y administrativas, recursos económicos y humanos, así como de recursos materiales y de las instalaciones del Centro de Día así como de coordinación con otras áreas municipales y con los órganos de gobierno del Ayuntamiento.

A efectos de prestación del servicio se realiza la **planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del Centro de día**; y la **gestión administrativa, del personal, de suministros y de las instalaciones** y de los **Órganos de participación y representación**; y de **sugerencias, quejas y reclamaciones**.

6.3. CENTRO DE LA MUJER

• **ATENCIÓN INTEGRAL Y GESTIÓN DE RECURSOS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

Desde el Centro de la Mujer, se presta una atención integral a mujeres víctimas de violencia de género incluyendo la información, asesoramiento y tramitación de los recursos y prestaciones a los que pudiera tener derecho por su condición de víctima.

Toda mujer que lo desee puede realizar las siguientes actividades:

- Información de manera presencial y telefónica.
- Apoyo psicológico individual y grupal.
- Asesoramiento individualizado en materia jurídica, psicológica, laboral y social a mujeres.
- Formación y orientación profesional.
- Información, gestión y tramitación de recursos, prestaciones y ayudas sociales específicas para mujeres víctimas de violencia de género.
- Seguimiento de los casos jurídicos y de las órdenes de protección.
- Gestiones para la acreditación de Víctimas de Violencia de Género o de intervención con mujeres a instancia judicial o de otras administraciones.





• INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS SOCIALES, APOYO, ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN INTEGRAL A MUJERES EN MATERIA JURÍDICA, PSICOLÓGICA, SOCIAL Y DE EMPLEO

Se presta un servicio de **información, orientación, asesoramiento y apoyo integral a las mujeres sobre recursos y prestaciones sociales de las que pueden ser beneficiarias, asesoramiento jurídico en materia laboral y empresarial, derechos fundamentales, salud y servicios sociales**, entre otros.

Existen diversas modalidades de recibir información, orientación y asesoramiento en:

- **Materia jurídica:** derecho civil, fiscal, laboral; delitos contra la libertad sexual; discriminación laboral; reclamación de pensiones; derechos matrimoniales y de uniones de hecho; filiación; asistencia jurídica gratuita; denuncias por malos tratos, separaciones, patria potestades; y tutela.
- **Materia psicológica:** apoyo y orientación psicológica individual y en grupo a las mujeres con una especial necesidad de ayuda y especialmente a las mujeres víctimas de malos tratos; recursos que en materia psicológica existen en la localidad; acceso a la existencia psicológica gratuita de las mujeres víctimas de malos tratos, y gestión de recursos relacionados con violencia doméstica.
- **Materia social:** información y asesoramiento sobre recursos y prestaciones. Gestión de ayudas y recursos específicos del Instituto de la Mujer.
- **Materia psicológica:** Información y asesoramiento en materia de empleo, creación de empresas, autoempleo e implantación de planes de igualdad en empresas. Dar formación en este ámbito.

• ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES DE DINAMIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA MUJER Y APOYO AL TEJIDO ASOCIATIVO

Desde la unidad del **Centro de la Mujer se realizan un conjunto de actividades de carácter sociocultural para la dinamización y promoción del colectivo de la mujer así como apoyo y fomento del tejido asociativo de las mujeres.**

Se organizan charlas, talleres y jornadas sobre diferentes temas relacionados con la mujer, de carácter informativo, formativo, de sensibilización, creativo y artístico, de fomento del deporte, del asociacionismo en el ámbito de la mujer, etc. y se presta apoyo técnico a las asociaciones de mujeres

• ACCIONES EN MATERIA DE IGUALDAD Y DE SENSIBILIZACIÓN

Otro servicio que se presta es la ejecución de **actuaciones dirigidas al conjunto de la sociedad con el objeto de impulsar la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres**, así como para dar visibilidad y sensibilizar en relación a las situaciones de discriminación, desigualdad y violencia de género.

Las actuaciones realizadas comprenden las siguientes:



- **Campañas estables de sensibilización:** Día Internacional de la Mujer, Día Internacional contra la Violencia de género, Día de la Mujer Rural, etc.
- **Premios Anuales “Reconocimiento Mujer”.**
- **Acciones puntuales de sensibilización.**
- **Actividades educativas, de fomento de la igualdad, de prevención de la violencia de género en centros educativos, centro juvenil y a colectivos.**
- **Seguimiento de implementación de acciones del plan de igualdad municipal.**
- **Impulso, apoyo y asesoramiento a la implantación de planes de igualdad en empresas de Valdepeñas.**
- **Jornadas formativas o de sensibilización.**
- **Elaboración de material divulgativo y publicaciones.**

• **ASESORAMIENTO EN MATERIA DE EMPLEO A MUJERES**

Se lleva a cabo la Información, orientación y asesoramiento en diferentes materias:

- **Laboral y de empleo: orientación socio-laboral, ofertas de empleo,...**
- **La contratación de mujeres (servicios a empresas): recogida de demandas de empleo, información sobre incentivos a la contratación de mujeres y apoyo en el proceso de selección de personal**
- **Autoempleo y la creación de empresas: información sobre ayudas y subvenciones para la creación de empresas; sobre formas jurídicas y trámites para la creación de empresas; estudio de viabilidad; información sobre franquicias y ferias comerciales; recursos Humanos y formativos; y información de carácter empresarial.**

• **GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL CENTRO DE LA MUJER**

El Centro de la Mujer gestiona y coordina las actividades técnicas en el ámbito de sus competencias. Las actividades que realiza son:

- **Solicitud de subvenciones.**
- **Coordinación interna.**
- **Órganos de participación.**
- **Difusión de los servicios y prestaciones del Centro.**





6.4. ESCUELA INFANTIL

- PROPORCIONAR LOS SERVICIOS EDUCATIVOS CORRESPONDIENTES AL PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL PARA NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 3 AÑOS

La **escuela Infantil** es un servicio que abarca la educación de niños y niñas de 0 a 3 años que corresponde al primer ciclo de la Educación Infantil y como tal, **tiene carácter voluntario y con la finalidad de contribuir al desarrollo físico, afectivo, social e intelectual de los niños y niñas de estas edades**. La Unidad de Escuela Infantil colabora con las familias y en la medida de lo posible, a compensar algunas de las carencias sociales más graves del entorno familiar.

Del mismo modo, **lleva a cabo actividades pedagógicas y educativas** en el marco del Proyecto Educativo de la Escuela Infantil “Cachiporro” y de conformidad con el currículo de primer ciclo de la Educación Infantil establecido por el Decreto 88/2009, de 07/07/2009. Entre ellas destacan actividades para el desarrollo afectivo; para el movimiento y hábitos de control corporal; para favorecer las manifestaciones de comunicación e inicio del lenguaje, las relaciones sociales y conocimiento del entorno que les rodea; para facilitar una imagen positiva y equilibrada de sí mismo y la adquisición de autonomía personal; para la promoción y sensibilización de los derechos de la infancia; y para promover hábitos saludables, alimenticios y de cuidado corporal en los alumnos y sus familias.

La escuela también **se encarga de realizar una atención individualizada que dé respuesta a la diversidad del alumnado**: capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, culturales, lingüísticas y de salud, actuaciones de su entorno. Sobre todo **en el caso de situaciones de vulnerabilidad**, trabajando en coordinación con los Servicios Sociales Municipales. Sin olvidarse de mantener una **colaboración continuada con las familias, facilitando su participación y promoviendo su implicación**.

- ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS, PROPUESTAS E INFORMES DE CARÁCTER ECONÓMICO, PEDAGÓGICO, EDUCATIVO O ADMINISTRATIVO

El **modelo de gestión de la Escuela Infantil “Cachiporro”** implica, además de la actividad educativa establecida por la normativa autonómica para la franja de edad de 0 a 3 años, **la elaboración y gestión de proyectos encaminados a la mejora de los procesos de socialización y educación de los/as menores** y sus familias con sus respectivos informes económicos, educativos o administrativos.

La Escuela realiza las siguientes actividades: **reuniones de coordinación, investigación de modelos similares en otros centros educativos, gestión de archivo y documentación y elaboración de proyectos**.





- S**
- **PROPORCIONAR SERVICIO DE COMEDOR ESCOLAR, CON MENÚS ADECUADOS A LAS NECESIDADES ALIMENTICIAS DEL ALUMNADO**

La Escuela Infantil “Cachiporro” cuenta con servicio de comedor para todo el alumnado, donde además de cubrir la necesidad básica de alimentación se desarrollan hábitos saludables con menús adecuados para cada franja de edad.

En lo que refiere a la prestación de servicios se encarga de la **elaboración de menús, servicios de desayuno, servicio de comidas e introducción de nuevos alimentos.**

- S**
- **GESTIONAR ADECUADAMENTE LA ESCUELA INFANTIL EN LAS DISTINTAS NECESIDADES DE SU FUNCIONAMIENTO**

La gestión de la Escuela Infantil “Cachiporro” conlleva la administración del centro, la coordinación con los profesionales educativos y de cocina, la relación con otras unidades de gestión, así como la comunicación con las familias del alumnado.

A efectos de gestión efectúa las siguientes actividades:

- **Gestión de facturas**
- **Gestión de compras a proveedores**
- **Elaboración de informes para contratación de personal**
- **Gestión de documentación para subvención**
- **Gestión de matriculación**
- **Elaboración de informes para Consejo Escolar**
- **Coordinación con los centros de formación para la realización de prácticas y tutorización de las mismas**





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas se compromete a prestar los servicios de la Unidad de Servicios Sociales con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados**.

7.1. En el ámbito de los Servicios Sociales

- C
1. **Las instalaciones de la red de centros de servicios sociales serán accesibles en sus accesos, itinerarios interiores y aseos, y existirán indicaciones de lectura fácil y comprensible que permitan a los usuarios y las usuarias orientarse con autonomía en los centros**

Indicadores:

- Número de centros de servicios sociales con resultado de “accesible” desde el exterior e interior.
- Número de centros de servicios sociales con señalética adecuada y facilidad de orientación.

- C
2. **Las instalaciones del Centro Coordinador permitirán una atención individualizada, disponiendo de despachos individuales para las entrevistas con los trabajadores sociales/as, educadores/as sociales, psicólogos/as, y contará con los medios suficientes para una atención integral (equipo informático, conexión a internet, acceso a archivos y datos, etc.).**

Indicadores:

- Número de despachos individuales de atención en el Centro Coordinador equipados adecuadamente.

- C
3. **Con objeto de ofrecer una atención personalizada será posible concertar cita previa, y la primera entrevista tendrá lugar en un plazo máximo de 10 días hábiles en el 80% de las solicitudes y en el plazo máximo de 18 días hábiles para el 20% restante.**

Indicadores:

- Número de citas previas concertadas.
- Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo de 10 días hábiles desde la solicitud de cita previa.
- Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo de 18 días hábiles desde la solicitud de cita previa.







4. En los casos de situaciones calificadas por los servicios técnicos como “urgencias” se dará respuesta en un plazo máximo de 24 horas respecto del momento en que se tiene conocimiento de la situación.

Indicadores:

- Número de casos con calificación de “urgentes”
- Porcentaje de casos con calificación de “urgentes”, atendidos en el plazo de 24 horas desde que se tiene conocimiento de la situación.

5. La dotación de personal será suficiente para atender la demanda de la población. Para ello la cobertura de trabajadores/as sociales será de como máximo de un/una trabajador/a social por cada 6000 habitantes o fracción.

Indicadores:

- Ratio de cobertura de trabajador/a social/habitantes.

6. Las prestaciones garantizadas de “Atención a la Familia o Unidad de Convivencia” y de “Prevención y atención integral ante situaciones de exclusión social” serán desarrolladas por un Equipo Interdisciplinar compuesto al menos por los perfiles profesionales de Trabajador/a Social, Educador/a Social y Psicólogo/a.

Indicadores:

- Existencia de los tres perfiles profesionales en las prestaciones garantizadas de “Atención a la Familia o Unidad de Convivencia”

7. Las solicitudes de recursos y prestaciones de carácter municipal tramitados desde Servicios Sociales se resolverán en el plazo máximo de un mes en el 90% de los casos y como máximo en un plazo de 2 meses desde su registro de entrada en el Ayuntamiento.

Indicadores:

- Plazo máximo de resolución de las solicitudes de recursos y prestaciones desde su registro de entrada en el Ayuntamiento.
- Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 1 mes.
- Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de 2 meses.



8. Organización y desarrollo del al menos 10 actividades diferentes de intervención grupal o comunitaria en cada año.

Indicadores:

- Número de actividades diferentes de intervención grupal o comunitaria realizadas en un año.

9. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Servicio de Servicios Sociales con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos y como máximo 2 meses.

Indicadores:

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días

7.2. En el ámbito del Centro de Día Municipal “Lucero”

1. La accesibilidad del Centro de Día Municipal “Lucero” se certificará anualmente con un informe de los servicios técnicos municipales. Todos los espacios de uso común estarán adecuadamente identificados y señalizados en sus accesos y existirán indicaciones de lectura fácil y comprensible que permitan a los/las usuarios/as orientarse con autonomía en el centro.

Indicadores:

- Resultado de “accesible” desde el exterior e interior en el informe de accesibilidad.
- Resultado de señalética y facilidad de orientación favorable en el informe de accesibilidad

2. El Centro de Día Municipal “Lucero” estará abierto un mínimo de 246 días del año, en horario de mañana y tarde de lunes a viernes, de forma que será capaz de atender las diferentes demandas de la ciudadanía. La cafetería, que cuenta con atención personal, mantendrá un horario similar al horario de apertura del centro.

Indicadores:

- Número de días de apertura al año



3. El Centro de Día Municipal “Lucero” ofrecerá una programación de actividades de dinamización y envejecimiento variada y suficiente para la demanda prevista. Así, se ofrecerán al menos 100 actividades anuales, además de los servicios de podología y peluquería. Los diferentes talleres ofertados tendrán una temática variada, de tal manera que al menos se den 3 talleres o actividades diferentes semanalmente.

Indicadores:

- Número de actividades y talleres ofertados anualmente.
- Número de talleres de temática diferente ofertados a la semana.

4. El centro de día cuenta con un servicio de comedor social que permitirá ofrecer una alimentación variada y equilibrada a precios asequibles. Menús visados por un médico que satisface las exigencias nutricionales para mayores. Adecuados a dietas e intolerancias bajo prescripción médica, con atención a las demandas con 1 día hábil de respuesta. El grado de satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio será de bastante o muy satisfecho en, al menos, el 80% de los casos.

Indicadores:

- Tiempo de atención a la demanda.
- Grado de satisfacción en relación a la calidad de los menús.

5. El servicio de comida a domicilio ofrece menús de comida y cena 365 días al año, distribuyendo las comidas en horarios adecuados a la demanda de la ciudadanía, siempre antes de las 11:30-14:00 horas. Una vez registrada la solicitud, en un plazo máximo de 48 horas, se inicia la prestación del servicio. El grado de satisfacción de los usuarios/as el servicio será de 8 puntos sobre 10.

Indicadores:

- Número de días al año que se presta el servicio.
- Porcentaje de usuarios/as que reciben la comida en horario de 11:30 a 14:00 horas.
- Número de servicios que se empiezan a prestar en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud.
- Grado de satisfacción de los usuarios/as con el menú.





6. El Servicio de Estancias Diurnas contará con suficiente personal para atender a las necesidades de las personas usuarias, con una ratio de un/a auxiliar de geriatría por cada 8 usuarios o usuarias.

Indicadores:

- Ratio de auxiliares de geriatría por número de personas usuarias.

7. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Centro de Día con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos.

Indicadores:

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones.
- Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días.

7.3. En el ámbito del Centro de la Mujer

1. El Centro de la Mujer tendrá un horario amplio de atención, por la mañana de 9:00 a 14:00 horas y por la tarde, según las necesidades del servicio para atender las diferentes demandas (excepto durante el horario especial de vacaciones).

Indicadores:

- Número de tardes con atención durante el año.



2. Con objeto de ofrecer una atención personalizada será posible concertar cita previa, y la primera entrevista será tendrá lugar en un plazo máximo de 7 días hábiles en el 80% de las solicitudes y en el plazo máximo de 15 días hábiles para el 20% restante.

Indicadores:

- Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo de 7 días hábiles desde las solicitudes de cita previa.
- Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo de 15 días hábiles desde la solicitudes de cita previa

3. En el caso de situaciones calificadas de urgencias se dará respuesta en un plazo máximo de 24 horas respecto del momento en que se tiene conocimiento de la situación.

Indicadores:

- Porcentaje de casos con calificación de urgentes que son atendidos en el plazo de 24 horas desde que se tiene conocimiento de la situación.

4. Las solicitudes de recursos y prestaciones tramitados desde el Centro de la Mujer relacionadas con víctimas de violencia de género se resolverán en el plazo máximo de 1 mes desde su registro de entrada en el Ayuntamiento.

Indicadores:

- Número de solicitudes de recursos y prestaciones relacionadas con la violencia de género resueltas en el plazo máximo de un mes.

5. El Centro de la Mujer prestará apoyo y colaboración de carácter técnico para el desarrollo de actividades por parte del tejido asociativo de mujeres de la ciudad, con un mínimo de 30 colaboraciones anuales.

Indicadores:

- Número de colaboraciones prestadas para el desarrollo de actividades por parte del tejido asociativo de mujeres.



6. El Ayuntamiento de Valdepeñas a través del Centro de la Mujer se compromete a realizar al menos 5 acciones anuales en materia de igualdad.

Indicadores:

- Número de campañas o acciones de igualdad anuales.

7. El Ayuntamiento de Valdepeñas ofrece una programación de actividades amplia y variada en el ámbito del Centro de la Mujer. Contará con un mínimo de 20 actividades anuales, de tipología y temática variada. El número de plazas responderá a la demanda con una ocupación media del 75% y el grado de satisfacción de las usuarias en relación a las actividades de dinamización ofertadas será de 8 sobre 10.

Indicadores:

- Número de actividades ofertadas anualmente.
- Ocupación media de las actividades ofertadas.
- Grado de satisfacción en relación a las actividades ofertadas.

8. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Centro de Día con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos.

Indicadores:

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones.
- Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días.



7.4. En el ámbito de la Escuela Infantil Municipal “Cachiporro”

1. La Escuela Infantil “Cachiporro” ofrecerá un horario amplio capaz de atender a la demanda de las familias, con un horario desde las 7:30 (aula matinal) hasta las 16:30 de octubre a mayo y hasta las 15:00 en junio, julio y septiembre.

El centro programará al menos 3 horarios de salida diferente en el horario ordinario, capaz de dar cobertura a las diferentes circunstancias familiares.

Indicadores:

- Número de horas de apertura en horario ordinario desde octubre a mayo.
- Número de horas de apertura en horario ordinario en junio, julio y septiembre.
- Número de salidas programadas en horario ordinario

2. El proyecto educativo de la Escuela Infantil “Cachiporro” garantiza la participación activa de las familias y su implicación por medio de al menos una reunión anual de tutoría individual (a demanda de las familias o de los tutores/as del centro) y al menos una charla anual de carácter comunitario (a demanda de las familias). Además se realizará al menos una actividad trimestral en horario lectivo con las familias (actividad de convivencia en Navidad, Carnaval, Halloween, etc.)

Indicadores:

- Número de reuniones trimestrales individuales realizadas.
- Número de charlas comunitarias con las familias.
- Número de actividades trimestrales con las familias.

3. Existirán menús adaptados a las necesidades médicas alimentarias de aquellos niños y niñas que por prescripción médica así lo necesiten.

Indicadores:

- Número de solicitudes de menús adaptados atendidas.

4. El conjunto de servicios ofrecidos en la Escuela Infantil será valorado positivamente por las familias de tal manera que se obtenga una valoración del grado de satisfacción global de 7,5 sobre 10 puntos.





Indicadores:

- Grado de satisfacción global.

5. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Escuela Infantil “Cachiporro” con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 1 mes. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos.

Indicadores:

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones.
- Porcentaje de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- Porcentaje de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días.





8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará a través de las **memorias anuales de la Unidad de Servicios Sociales**, donde se publicarán estos valores.

En dichas memorias se indicarán, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

CENTRO COORDINADOR DE SERVICIOS SOCIALES

Dirección	C/ Manuel León, 3. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 31 25 04 – 926 32 92 00 (EXT. 234-227-223-224)
Email	serviciossociales@valdepenas.es
WEB	http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDSanidad.nsf/vDocumentacion/MJAM-66TEXP17112004120153?OpenDocument&opcionActual=menuppal_5_9_5
Facebook	https://www.facebook.com/socialvaldepenas
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h. (excepto festivos)

CENTROS SOCIALES DE BARRIO

En los centros sociales no existe atención a la ciudadanía por parte de profesionales, estando condicionada su apertura a la planificación de actividades que se realizan desde los distintos colectivos y asociaciones de Valdepeñas. Para cualquier información al respecto es necesario contactar con el Centro Coordinador de Servicios Sociales.

Centro Social de barrio “Cachiporro”	
Dirección	C/ Cachiporro, s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Centro Social de barrio “Consolación N-IV”	
Dirección	Crta. Nacional IV, s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Centro Social de barrio “Los Llanos”	
Dirección	C/ Postas, 84. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Centro Social de barrio “Lucero”	
Dirección	C/ Luz, 24. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Centro Social de barrio “Manzana”	
Dirección	C/ Amapola, s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Centro Social de barrio “Nuestra Señora de Fátima”	
Dirección	C/ Cantarranas, 68. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Centro Social de barrio “Virgen de la Cabeza”	
Dirección	C/ Barriada Consolación, Módulo I 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Centro Social de barrio “Virgen de los Llanos”	
Dirección	C/ Jorge Juan Medina, s/n . 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)





CENTRO DE DÍA MUNICIPAL “LUCERO”

Dirección	C/ Zarzas, 27. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 31 24 29 – 926 32 92 00 (EXT. 195)
Email	centromayoreslucero@valdepenas.es
Horario de atención al público	Mañanas de 10:00 a 14:00 horas y tardes de 16:00 a 19:00 horas (excepto festivos). De 14:00 a 15:00 horas sólo permanecerá abierto el Servicio de Comedor.

CENTRO DE LA MUJER

Dirección	C/ Manuel León, 3. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 31 25 04 - 926 32 92 00 Extensiones 152, 225, 226, 235.
Email	centromujer@valdepenas.es
Blog	http://mujeravanzasiempre.blogspot.com/
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h. y tardes, según necesidades del servicio (excepto festivos).

ESCUELA INFANTIL “CACHIPORRO”

Dirección	C/ Colombia s/n .13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 31 26 79 – 926 32 92 00 (EXT. 178)
Email	escuelainfantil@valdepenas.es
Horario de atención al público	De lunes a viernes (excepto festivos). Horario de apertura: 7:30h Horario de cierre: - En verano: 15:00h - Del 1/10 al 31/5: 16:30 Diferentes horarios de salida: - En verano: 13:30 h / 14:30 h. / 14:50 h. - Del 1/10 al 31/5: 13:30 /14:00 de 15:00 a 15:15 h. y de 16 a 16:15 h. Cerrada en agosto.





ALBERGUES: CENTROS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL

Los albergues o Centros de Alojamiento Temporal están destinados a alojar a personas temporeras que se desplazan a Valdepeñas para trabajar en campañas agrícolas o se cede su uso temporal a entidades sin ánimo de lucro para la realización de actividades en dichas instalaciones. Para cualquier información al respecto es necesario contactar con el Centro Coordinador de Servicios Sociales.

Albergue Municipal	
Dirección	C/ Antonio M ^a Vasco, s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Albergue Municipal Consolación N-IV	
Dirección	Travesía Manuel Machado 6 B ^o Consolación N-IV 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Pisos de alojamiento temporal	
Dirección	C/ Antonio M ^a . Vasco 6 1 ^o Derecha y 1 ^o Izquierda. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)

