

2010

SERVICIOS SOCIALES COMARCALES
Carta de Servicios



COMARCA
de
SOBRARBE

Comarca de Sobrarbe



Índice

ÍNDICE	3
1. INTRODUCCIÓN GENERAL	5
2. PRESENTACIÓN DE LA COMARCA DE SOBRARBE	7
3. MISIÓN Y OBJETIVOS DE LA ENTIDAD/UNIDAD ADMINISTRATIVA	8
4. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	9
4.1. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	9
4.2. INFORMACIÓN LEGAL	25
4.2.1. <i>Normativa aplicable</i>	25
4.2.2. <i>Derechos de la ciudadanía</i>	26
5. COMPROMISOS DE CALIDAD	27
5.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD	27
5.2. INDICADORES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	28
5.3. MECANISMOS DE EVALUACIÓN	28
6. DATOS COMPLEMENTARIOS	29
6.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS.	29
PLANO DE ACCESO.....	35
6.3. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	35
7. APROBACIÓN	36
8. COMUNICACIÓN.	36

1. Introducción general

La Ley 6/1997, de 14 de abril, de **Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado**, recoge las fórmulas organizativas y de funcionamiento de la Administración General del Estado, y en su exposición de motivos señala que el principio básico que justifica la existencia de la propia Administración es el servicio a la ciudadanía, que tiene “legítimo derecho a saber cuáles son las competencias de cada administración y a recibir unos servicios públicos de calidad”.

La Administración General del Estado ha ido avanzando en estos años y son múltiples las referencias legislativas al respecto. En el caso que nos ocupa, ya a finales del siglo XX se publicó el Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio, por el que se regulan las **Cartas de Servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado (en adelante, AGE)**.

Más reciente es el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el **marco general para la mejora de la calidad** en la AGE. Es, en el capítulo III del presente Decreto donde se recoge el Programa de Cartas de Servicios, incluyendo su definición, estructura, gestión, aprobación y difusión.

Pero no sólo en la AGE sino también en las Administraciones Locales, la tendencia generalizada en avanzar en esta línea de Calidad en las Administraciones se ha visto plasmada en la creación, en 2007, de la **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios** (AEVAL). Es de sumo interés, puesto que es un Agencia Estatal impulsada por el Ministerio de la Presidencia, y que se configura abierta a la **participación y cooperación con las administraciones de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales**.

En nuestra Comunidad Autónoma, la **Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón** es la norma de referencia para las entidades locales aragonesas. Otorga a las entidades locales la capacidad

representativa de sus ciudadanos pero también la capacidad de gestión y prestación de servicios. El objetivo de la prestación de los servicios públicos es satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

El **Plan Localidad para la Modernización de la Administración Local de Aragón**, ha hecho propio el objetivo intrínseco que debe impregnar a toda Administración que no es otro que mejorar los servicios municipales y comarcales para satisfacer a la ciudadanía y facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

El Plan Localidad supone una apuesta por el futuro de las entidades locales aragonesas y una respuesta para las demandas de la sociedad actual. Las administraciones locales son los elementos clave para el dinamismo y la cohesión social de sus realidades. La sociedad es exigente con sus administraciones, a las que no sólo demanda unos servicios de calidad sino también que se gestionen eficientemente los recursos y estemos atentos a sus necesidades. Por ello, a través de las cartas de servicios la comarca **adquiere unos compromisos con sus ciudadanos y ciudadanas**. El cambio hacia los servicios de calidad se traducirá en un reconocimiento, por parte de los ciudadanos, al compromiso y al esfuerzo de la institución y sus representantes; y una forma de gestión más eficiente de nuestros recursos y nuestra relación con la ciudadanía.

2. Presentación de la Comarca de Sobrarbe

La realidad territorial aragonesa ha llevado a la creación de las comarcas como estructura intermedia, con el objetivo de mejorar la relación con la ciudadanía y la accesibilidad a los servicios públicos.

La Comarca de Sobrarbe fue creada por la Ley 5/2003, de 26 de febrero, (BOA Nº 27 de 7 de marzo de 2003), de conformidad con lo dispuesto en el art.20.1 del Estatuto de Autonomía. Está compuesta por 19 municipios, que reúnen a un total de 7.830 habitantes. Tiene en Boltaña su capital administrativa, ostentando Aínsa / L'Aínsa la capitalidad en aquellos aspectos relacionados con el **desarrollo económico** de la comarca.

La Comarca de Sobrarbe debe realizar la ejecución de obras, la prestación de servicios y la gestión de actividades de carácter supramunicipal, cooperando con los municipios que la integran. Asimismo, la Comarca de Sobrarbe debe representar los intereses de la población y del territorio comprendido dentro de la delimitación comarcal, en defensa de la solidaridad y del equilibrio dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La realidad de la Comarca del Sobrarbe está caracterizada por la dispersión y el envejecimiento de la población, por lo que es imprescindible establecer los mecanismos necesarios para facilitar la información y la accesibilidad de los recursos a la población, de forma que se garantice el bienestar social de la misma.

La presente Carta de Servicios recoge la información fundamental para garantizar la accesibilidad de todos los ciudadanos y ciudadanas de la Comarca del Sobrarbe a su Servicio Social de Base, así como los compromisos de calidad que se adquieren para mejorar su eficacia.

3. Misión y Objetivos de la entidad/unidad administrativa

El Servicio Social de Base de la Comarca del Sobrarbe es un Servicio Público de carácter general y polivalente, cuya organización y personal están al servicio de toda la población, constituyendo el nivel básico del Sistema Público de Servicios Sociales. Hacen posible el acceso a los recursos del sistema de protección social, generan alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favorecen la inclusión social y promueven la cooperación.

Los Servicios Sociales Comunitarios, a través de los equipos técnicos y los medios necesarios, desarrollan las acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras para garantizar a personas y grupos el acceso al sistema de servicios sociales en respuesta a las necesidades de información y orientación, convivencia, participación e inserción social, así como al desarrollo de la comunidad. Dichas acciones requieren de la valoración de los profesionales de los servicios sociales comunitarios que desarrollarán la intervención correspondiente a través de las siguientes funciones:

- Detectar y valorar las situaciones de necesidad social. Se deberá prestar especial atención a personas en situación de vulnerabilidad, de maltrato, y ante fenómenos sociales emergentes.
- Atender, en un ámbito próximo y accesible, las situaciones de necesidad social de la población.
- Actuar con carácter integral, utilizando todos los recursos adecuados y conectando las actuaciones de las diferentes áreas de protección social.
- Fomentar la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación protagonista de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.

- Prestar apoyo en situaciones de catástrofes, emergencia social y en las crisis emocionales derivadas de la misma, cuando afecten a la convivencia, al alojamiento y a la cobertura de necesidades básicas.
- Desarrollar una metodología que implique el establecimiento de Itinerarios Individualizados en cada intervención social.
- Establecer un sistema de trabajo en red que garantice el acceso a los diferentes servicios y centros, para hacer efectivos los Itinerarios Individualizados de atención Social.

4. Información de Carácter general y legal

4.1. Relación y descripción de los servicios

RELACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS PRESTADOS

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Definición

Son prestaciones dirigidas a personas y/o familias en su domicilio, que necesiten apoyo en las actividades básicas de la vida diaria (levantamiento, aseo personal, elaboración de comidas, acompañamientos, etc.), debido a diferentes limitaciones, con el objetivo de mantener un nivel de autonomía el mayor tiempo posible en su propio domicilio o entorno social.

Personas destinatarias

Personas que figuren empadronadas en cualquiera de los municipios de la Comarca de Sobrarbe y:

- personas dependientes entendiéndose aquellas que no pueden realizar sin ayuda determinadas actividades de la vida diaria
- personas mayores y/o discapacitadas que por causas de salud o trabajo debidamente justificadas presenten dificultades para su atención
- personas que tengan a su cargo algún menor/es que se encuentren en situación de dependencia

Descripción

Existen cuatro tipos de tareas a realizar:

1. Tareas de atención personal:
 - levantarse
 - asearse
 - deambular por la casa
 - vestirse
 - calzarse
 - ducharse / bañarse
 - afeitarse
 - comer
 - subir y bajar escaleras

2. Tareas de atención doméstica:
 - limpiar la vivienda
 - fregado de vajilla
 - hacer las camas
 - realizar compras domésticas a cuenta del usuario
 - lavado, repaso y planchado de ropa
 - en general otras labores propias de la vida cotidiana para las que el usuario se ve incapacitado

3. Tareas de cuidados especiales:
 - aseo personal incluyendo cambio de ropa
 - cambio de pañales y bolsas

- ayuda y apoyo a las movilizaciones para evitar úlceras
 - deambulación y transferencias
4. Tareas de índole preventivo y ayuda en la vida social y relacional:
- entrenamientos en habilidades domésticas, higiénicas, de organización y economía doméstica.
 - ayudar a la persona a la realización de gestiones.

Otra información de interés

El servicio puede solicitarse en cualquiera de las zonas donde tienen permanencias las trabajadoras sociales de la Comarca; se rellenará el correspondiente formulario y se solicitará la documentación adicional requerida en el procedimiento.

A efectos de prelación y de lista de espera se utilizará el baremo existente en la solicitud.

La atención en el domicilio será realizado por las auxiliares de ayuda a domicilio, convenientemente cualificadas.

SERVICIO DE APOYO AL CUIDADOR

Definición

La finalidad del SAC es prestar una serie de atenciones a personas que se dedican, con carácter habitual y sin retribución, al cuidado de personas con limitaciones en su autonomía personal, familiar y social, favoreciendo su estancia en su propio entorno.

Objetivos:

- Ofrecer atenciones, ante determinadas situaciones de necesidad, mediante la sustitución temporal del cuidador, en el domicilio, la atención de estancia diurna de la persona cuidada en un centro específico, la atención temporal en un centro de alojamiento.
- Favorecer el acceso a la adquisición de técnicas y habilidades para mejorar la atención a la persona cuidada.

- Ofrecer terapias u otras fórmulas que contribuya al apoyo del cuidador.
- Facilitar el acceso, a través de prestación económica, a servicios asistenciales y/o centros de alojamiento específico con carácter temporal.

Personas destinatarias

Serán usuarios potenciales de este servicio las personas individuales “cuidadoras habituales” de una o varias personas dependientes.

Se dará prioridad a los casos con las siguientes situaciones:

- Unidades de convivencia de dos miembros en los que el solicitante tenga más de 65 años
- Unidades de convivencia con más de una persona dependiente para las actividades básicas y complementarias de la vida diaria.
- Mayor esfuerzo requerido para el cuidado de la persona dependiente, por parte de su cuidador/es
- Mayor edad del cuidador/a principal.

Descripción

El servicio puede realizarse en diferentes modalidades en función de las necesidades de cada usuario:

- De “sustitución del cuidador en el domicilio”. Consiste en la prestación al cuidador de un servicio de sustitución en el domicilio, durante el tiempo que precise para realizar actividades necesarias para cubrir sus necesidades básicas o su desarrollo personal y social.
- De “atención temporal en centro diurno” Consiste en la prestación de un servicio a la persona cuidada, en un centro diurno de atención social, para favorecer el respiro del cuidador habitual, durante el tiempo que precise.
- De “sustitución en periodo vacacional o especiales situaciones personales del cuidador”. Consiste en la prestación de un servicio de estancia temporal en centro de internamiento a la persona cuidada.

- De “formación: para la adquisición de técnicas y habilidades para mejorar la atención, terapias u otras fórmulas que contribuyan al apoyo personal y psicológico del cuidador.

Otra información de interés

El servicio será prestado en el caso de “sustitución del cuidador en el domicilio” por las auxiliares del servicio de ayuda a domicilio.

El servicio puede solicitarse en cualquiera de las zonas donde tienen permanencias las trabajadoras sociales de la Comarca; se rellenará el correspondiente formulario y se solicitará la documentación adicional requerida en el procedimiento.

A efectos de prelación y de lista de espera se utilizará el baremo existente en la solicitud.

El servicio será prestado en el caso de “sustitución del cuidador en el domicilio” por las auxiliares del servicio de ayuda a domicilio.

SERVICIO DE FISIOTERAPIA A DOMICILIO

Definición

Presta una serie de atenciones fisioterápicas a personas físicas, en su domicilio habitual, que debido a unas determinadas patologías, lesiones o secuelas, presentan limitaciones para el desarrollo de su vida diaria.

En aquellos casos, convenientemente valorados, planteados y estudiados, que son considerados y admitidos, es por estimar que puede resultarles beneficioso el aporte que dichas atenciones les proporcionan para así optimizar algunas de sus aptitudes o posibilidades de cara a una mayor autonomía en su vida.

Hay que entender este servicio como un apoyo y ayuda a la persona y su familia, las cuales deben tomar parte en su proceso terapéutico en la medida en que las características de cada caso así lo permitan.

Personas destinatarias

Los usuarios del servicio podrán ser cualquier ciudadano de la Comarca que reúna los requisitos para la inclusión en el mismo tal como se establece en el reglamento correspondiente y que tengan alguna de las siguientes patologías:

- Procesos y patologías reumáticas.
- Procesos respiratorios crónicos.
- Patologías neurológicas (principalmente accidentes cerebrovasculares, parkinson, parálisis cerebral,...).
- Patología circulatoria y cardiovascular.
- Patología traumatológica y ortopédica.
- Patología pediátrica y geriátrica.
- Dificultades añadidas para la deambulación o las transferencias.
- Aspectos de prevención de la enfermedad, secuelas futuras y pronósticos incapacitantes, así como aspectos de prevención y promoción de la salud.

Descripción

El servicio de fisioterapia tendrá como funciones todas aquellas encaminadas a la consecución de los objetivos anteriormente citados, y entre los cuales podemos destacar como principales:

- Realización de valoraciones de la situación física, para tener en conocimiento de su estado inicial.
- Establecer los tratamientos de Fisioterapia específicos y adecuados a cada paciente.
- Planificar y aplicar las actuaciones y técnicas fisioterápicas que sean precisas para cada tratamiento.
- Realizar evaluaciones periódicas de la situación del paciente durante el periodo de recuperación, su respuesta frente al tratamiento, colaboración, mejoría o empeoramiento, etc.
- Realizar programas de Fisioterapia preventiva.
- Colaborar en aquellas actividades que requiera el Servicio Social de Base de la Comarca de Sobrarbe y que se encuadren dentro de las funciones de la fisioterapia.

- Participar en juntas y sesiones de trabajo que se convoquen en el Servicio Social de Base, dentro de lo que es el grupo de trabajo del programa de fisioterapia.
- Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de los afectados e instituciones.
- Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas de fisioterapia.
- En general, todas aquellas funciones no especificadas anteriormente, relacionadas con la profesión de fisioterapia.

Otra información de interés

El servicio de fisioterapia nunca será sustitutivo del diagnosticado por los facultativos competentes en la materia y que se preste desde los hospitales del SALUD.

SERVICIO DE PRÉSTAMO DE AYUDAS TÉCNICAS

Definición

El servicio de préstamo de ayudas técnicas tiene como objetivo principal:

- Favorecer a las personas con discapacidad o en situación de dependencia la autonomía personal y la accesibilidad en el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

Entendiendo por ayuda técnica todo producto, instrumento, equipamiento o sistema técnico utilizado por una persona con discapacidad o en situación de dependencia destinado a prevenir, compensar, aliviar o eliminar la deficiencia o discapacidad.

Personas destinatarias

Podrán ser usuarios del Servicio de Préstamo de Ayudas Técnicas:

- Las personas que figuren empadronadas en cualquiera de los municipios que integran la Comarca de Sobrarbe y
- Que se encuentren en situación de dependencia, por enfermedad y/o deficiencia física, mental intelectual, o sensorial, que dificulten la realización de las actividades básicas de la vida diaria, necesitando de la asistencia o cuidados por parte de una tercera persona o ayudas técnicas importantes.

Descripción

El Servicio de préstamo de ayudas técnicas cuenta en su catálogo con las siguientes ayudas:

Grúas

Camas articuladas

Sillas de ruedas

Andadores

Muletas

Dichas ayudas tienen asociadas una fianza y una cuota mensual, algunas de ellas, y se conceden según solicitud y en función de las existencias.

Otra información de interés

El servicio puede solicitarse en cualquiera de las zonas donde tienen permanencias las trabajadoras sociales de la Comarca; se rellenará el correspondiente formulario y se solicitará la documentación adicional requerida en el procedimiento.

AYUDAS DE URGENCIA

Definición

Se consideran ayudas de urgencia aquellas prestaciones económicas de pago único y carácter extraordinario destinadas a resolver situaciones de emergencia que afecten a personas o familias a las que sobrevengan situaciones de necesidad en las que se vean privadas de los medios de vida primarios e imprescindibles, siendo su finalidad el dispensarles una atención básica y urgente en el momento en que aquellas se produzcan.

Personas destinatarias

Podrán beneficiarse de las ayudas de urgencia personas individuales o unidades familiares, que reúnan los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad o menor emancipado.
- Tener constituido un hogar independiente.
- Estar empadronado y tener residencia efectiva en algún municipio de la Comarca de Sobrarbe.
- No tener unos ingresos anuales superiores al IPREM incrementando en un 10% por cada miembro de la unidad familiar a partir del segundo.
- Además con carácter excepcional, podrán ser beneficiarios de estas prestaciones los transeúntes, los extranjeros, los refugiados, los asilados, los apátridas

Descripción

Las Ayudas de Urgencia se reconocen para ser aplicadas a los gastos originados por las siguientes situaciones de necesidad:

- 1) La imposibilidad de continuar en el uso y disfrute de la vivienda habitual y de manera particular para afrontar los gastos que permitan conservar el derecho al uso de la misma:
 - Pago de alquileres.
 - Pago de gastos de comunidad.

- 2) La carencia de medios económicos para conservar las condiciones de habitabilidad o para adquirir el equipamiento de la vivienda habitual:
 - Traslado de muebles/enseres.
 - Luz, agua, gas.
 - Mobiliario básico (camas, mesillas, mesas, sillas...).
 - Electrodomésticos básicos (frigorífico, lavadora, cocina...).
 - Acondicionamiento sanitario (ducha, calentador, baño) y reparaciones necesarias en general.
- 3) Las necesidades consistentes en cubrir con carácter urgente las atenciones primarias del usuario o de la unidad familiar:
 - Alimentación.
 - Vestido.
 - Cuidados sanitarios (cuando no se puedan cubrir con otros sistemas de protección).
- 4) Situaciones de necesidad originadas por circunstancias que ponen en peligro la convivencia en el núcleo familiar o la integración social del beneficiario de alguno de sus miembros, y que no estén comprendidas en los supuestos anteriores, ni cubiertas por otras prestaciones reguladas en el Decreto 48/1993.
 - Comedores Infantiles.
 - Participación en actividades sociales: colonias, campamentos.
 - Necesidades originadas por el desalojo de la vivienda habitual.
- 5) La imposibilidad de atender el endeudamiento contraído por alguna de las situaciones anteriormente descritas.
- 6) Excepcionalmente, cualquier otro gasto que permita tener cubiertas las necesidades sociales básicas descritas en los apartados anteriores; previa valoración de las trabajadoras sociales del Centro de Servicios Sociales.

Los beneficiarios de estas ayudas estarán obligados a justificar el uso de las mismas mediante comprobantes bancarios, tickets o cualquier otro justificante, pudiendo solicitarse la devolución de la ayuda sino ha sido utilizada para el uso por el que fue solicitada.

Otra información de interés

Las trabajadoras sociales de cada zona realizarán el seguimiento de las ayudas de urgencia para comprobar el uso adecuado de las mismas.

TRANSPORTE SOCIAL

Definición

Es un servicio de acompañamiento para aquellas personas que por edad, enfermedad o situación social no cuentan con medios propios para desplazarse, así como que las personas con las que convivan no puedan asumir dicha tarea; facilitando de esta forma el acceso, permanencia y uso de recursos normalizados, acompañando a servicios básicos al usuario, potenciando su participación e integración social, previniendo situaciones de aislamiento y soledad.

Personas destinatarias

Son usuarios potenciales de este servicio: personas individuales de cualquier edad que padezcan una discapacidad; con dificultades de movilidad, de forma continuada o temporal que les impida utilizar el transporte público colectivo y/o aquellas personas que por especiales condiciones y características sean susceptibles de recibir este servicio.

Las personas usuarias habrán de reunir los siguientes requisitos:

- Residencia legal en España.
- Estar empadronado en alguno de los municipios de la Comarca (y con residencia efectiva de al menos un año.
- No disponer de vehículo propio para desplazamientos, o que disponiendo de él no puedan hacer uso, por su discapacidad.

- Que carezcan de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad en su localidad de residencia con vehículo propio o que habiéndolos y por motivos justificados, no tengan disponibilidad para realizar el traslado.
- Que aún teniendo o conviviendo con familiares válidos (padres, cónyuge, hijos, yernos, nueras, nietos, mayores de edad), éstos no puedan hacerse cargo del traslado por razones de trabajo, estudios, carencia de medios, otras, siempre debidamente justificadas.

Descripción

Los traslados se efectuarán y atenderán a las siguientes modalidades:

1. Servicios fijos: Consiste en el establecimiento de rutas fijas para los servicios diarios o habituales. Este tipo de servicios será prioritario, por lo que las demás modalidades se supeditarán al horario de éste. La concesión de los servicios fijos será continuada siempre que persistan las circunstancias por las que fue concedido el servicio. En todo caso, se realizarán revisiones periódicas de cada caso, pudiendo darse por finalizado si se observa ocultación de datos o incumplimiento de las condiciones del servicio.

2. Servicios esporádicos: es un servicio que atiende una necesidad ocasional, no sujeta a fechas fijas establecidas. La duración del servicio se reduce a la situación puntual.

3. Servicios extraordinarios: son aquellos, que una vez valorados, se realizan para el desarrollo de alguna actividad específica, bien como miembro de un colectivo o como participante en propuestas específicas de la entidad local (encuentros comarcales) o cualquier otra que se pueda estipular previo informe técnico. La duración del servicio se reduce a la situación puntual.

Otra información de interés

El servicio nunca se prestará cuando pueda ser cubierto por otros servicios de competencia pública tales como sanidad y educación entre otros, y que se entiendan dentro de sus competencias.

VIVIENDA TUTELADA

Definición

Es un servicio público comarcal destinado al alojamiento alternativo de personas mayores, con dificultades para permanecer en su vivienda habitual y con un grado de autonomía personal que les permita adaptarse a este recurso; ofreciendo oportunidades de convivencia en un ambiente normalizado, así como ayudas en las actividades cotidianas, organizativas y relacionales.

Personas destinatarias

Serán aquellas personas que cumplan los siguientes requisitos:

- Estar empadronado en cualquiera de los municipios de la Comarca de Sobrarbe, al menos dos años antes de cumplimentar la solicitud de ingreso; y además:
- Ser mayor de 65 años de edad y no poder permanecer en su domicilio por problemas de inseguridad, soledad o dificultad para organizarse, a juicio del trabajador social, y;
- Ser válido y además;
- No padecer trastornos físicos y/o mentales que se puedan englobar en cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - a) Que puedan alterar la convivencia de la vivienda.

- b) Que puedan causar daños que supongan riesgos para si mismos y/o para el resto de convecinos.
- c) Que requieran vigilancia y/o cuidados continuados de una tercera persona o con limitaciones severas en su nivel de autonomía personal.
- d) No obstante cualquier situación no contemplada en los requisitos descritos, podrá ser estudiada por los Servicios Sociales competentes y sometida a dictamen del órgano comarcal que corresponda.

Descripción

Los Servicios a prestar en la Vivienda Tutelada serán los siguientes:

- Elaboración de comidas.
- Limpieza y orden de la vivienda.
- Lavado y planchado de ropa.
- Compras.
- Teleasistencia domiciliaria.

En caso de enfermedad común o temporal, del usuario, estará atendido por la familia, y de forma complementaria, el personal del SEADO, lo atenderá en la Vivienda Tutelada.

La vivienda cuenta con una serie de normas de convivencia; la infracción de las mismas constituirá faltas leves, graves o muy graves a las que les serán aplicadas sanciones. La reiteración de las mismas podrá llevar a la expulsión parcial o total.

Otra información de interés

La vivienda actual cuenta con 6 plazas.

INTERVENCIÓN FAMILIAR

Definición

Es un servicio en el que se ofrece apoyo social y educativo a personas y/o colectivos con determinadas dificultades: problemas en las relaciones familiares, absentismo, menores en situación de riesgo, adicciones, dificultades en la organización del hogar, etc.

Personas destinatarias

Los usuarios de este servicio de Intervención Familiar podrán ser cualquiera de los usuarios del Servicio Social que cumplan los requisitos para ser incluidos en el mismo.

La inclusión podrá realizarse a petición de los usuarios o por derivación o petición de alguna institución u organismo público.

Descripción

El trabajo con familias es llevado a cabo por la figura del educador social. El caso es derivado por el trabajador social previo estudio del mismo, dicha derivación se realiza mediante un protocolo establecido por el Servicio.

El educador social realiza con la familia una planificación del trabajo que se va a realizar y que se plasma en un contrato.

El trabajo estará enfocado en función de las problemáticas de dicha familia, así como componentes de la misma, menores, personas adultas, discapacidades, medios económicos, etc...

La idea general consiste en crear un itinerario para cada familia y en colaboración con ella para solventar los problemas que dieron lugar a dicha intervención.

El trabajo a realizar puede ser muy variado, pudiendo consistir en: adquisición de habilidades sociales, pautas de higiene, de cuidado de menores, de habilidades para la búsqueda de empleo, etc...

Otros datos de interés

Distintas entidades públicas y organismos de otros ámbitos pueden poner en conocimiento de los Servicios Sociales de Base la existencia de problemáticas familiares que requieran de dicha intervención; tales como colegios, centros de salud, centros sociales y otros.

ASESORÍA PSICOLÓGICA Y JURÍDICA DEL IAM

Son asesorías promovidas por el Instituto Aragonés de la Mujer en colaboración con la Comarca de Sobrarbe y especializados en la atención a mujeres.

Cada año se renueva un convenio de colaboración entre las dos instituciones para hacer efectivos dichos servicios en la Comarca.

Para acudir a las asesorías es necesario solicitar cita previa en el Servicio Social de Base.

Asesoría jurídica

En ella las mujeres pueden consultar sobre aspectos legales de aspectos relacionados con separaciones, divorcios, malos tratos, agresiones, acoso sexual, uniones de hecho, guardia y custodia de hijos, vecindad civil, herencias, asociacionismo, derecho laboral...

Centro de Salud de Ainsa, jueves 16 a 18 horas.

Asesoría psicológica


Se proporciona información y apoyo psicológico individualizado, con objeto de dotar al usuario de recursos para afrontar los conflictos cotidianos. También se trabaja en el campo de la prevención, mediante la organización de charlas y talleres relacionados con el ámbito de la psicología.


Centro de Salud de Ainsa, miércoles de 11 a 13.30 horas.


4.2. Información Legal

4.2.1. Normativa aplicable.

Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón


Reglamento de Funcionamiento del Centro de Servicios Sociales Comunitarios: 

Modificación del Reglamento de Funcionamiento del Centro de Servicios Sociales Comunitarios en su Art. 14 

Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio: 

Reglamento del Servicio de Fisioterapia a Domicilio: 

Reglamento para la aplicación de las Ayudas de Urgencia: 

Reglamento de la Vivienda Tutelada: 

Reglamento del Servicio de Acompañamiento (Transporte Social):



Reglamento de Apoyo al Cuidador de Personas Dependientes



Reglamento del Servicio de Préstamo de Ayudas Técnicas



Ordenanzas Fiscales del Servicio Social de Base para el Ejercicio 2009



Ordenanza Fiscal de la Residencia Municipal de Mayores "La Solana" de
Aínsa



4.2.2. Derechos de la ciudadanía

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Así pues, de manera general, los ciudadanos tienen derecho:

- A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa que, dentro de la Administración, es competente para la prestación del servicio requerido.
- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser atendidos de forma directa y personalizada.
- A una información administrativa real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas de la DGA conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

5. Compromisos de calidad

La relación de servicios prestados por la comarca, según se plasman en la Carta de Servicios, así como los derechos concretos de los ciudadanos, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

5.1. Identificación de los compromisos de calidad

- **Información:** Dar información completa de los servicios que se presta, los horarios de atención y las formas de comunicación existentes.
- **Profesionalidad y amabilidad:** Ofrecer un servicio profesional, atento y orientado a las necesidades de cada ciudadano y ciudadana.
- **Sencillez:** Utilizar un lenguaje común, huyendo de tecnicismos innecesarios, consiguiendo que la tramitación sea simple e inteligible.
- **Voluntad de Servicio integral:** Comunicar la situación administrativa en la que se encuentra un trámite solicitado.
- **Rapidez y eficacia:** Realizar los trámites de atención presencial requeridos en el menor tiempo posible.
- **Instalaciones y equipamientos:** Mantener en perfecto estado las instalaciones.
- **Quejas y sugerencias:** Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 30 días.

5.2. Indicadores de control y seguimiento

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Comarca:

- % de quejas y sugerencias contestadas en plazo.
- Número y tipo de mejoras realizadas anuales en las instalaciones y equipamientos comarcales.
- Número de personas usuarias del Servicio Social de Base.
- Número de personas usuarias del Servicio de facilitación de la inserción laboral.
- Número de personas usuarias de la asesoría psicológica.
- Número de personas usuarias del asesoramiento jurídico.

5.3. Mecanismos de Evaluación

A efectos del seguimiento y control de la prestación de los servicios se establece que la Unidad administrativa responsable de la gestión de los servicios recogidos en la presente Carta de Servicios, será la responsable de la labor de control y seguimiento, verificando el cumplimiento de los indicadores establecidos con una periodicidad trimestral, y se realizará una evaluación anual del grado de cumplimiento de los mismos, introduciendo si así procede un plan de mejora de los mismos, con las acciones correctivas que sean necesarias en su caso.

5. Datos complementarios

6.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Comarca de Sobrarbe

Avda de Ordesa, nº 79

22340 Boltaña

Teléfono: 974 51 80 26

Fax: 974 50 23 50

comarca@sobrarbe.com

DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMARCA DE SOBRARBE

ZONA BOLTAÑA:

Avda. Ordesa, 79

22340 BOLTAÑA

Tel.: 974 51 80 26

ssboltana@sobrarbe.com

Trabajadora social teléfono móvil 699 31 90 54

ZONA AINSA:

Residencia La Solana, 1ª planta

22330 AINSA

Tel.: 974 50 03 26

ssbainsa@sobrarbe.com

Trabajadora social teléfono móvil: 699 31 90 53

ZONA PLAN:

C/ La Capilleta, s/n

22367 PLAN

Tel.: 974 50 62 00

sbplan@sobrarbe.com

Trabajadora social teléfono móvil: 699 31 90 55

ZONA AINSA 2:

Avda. Ordesa, 79

22340 BOLTAÑA

Tel.: 974 51 80 26

sbapoyo@sobrarbe.com

Trabajadora social teléfono móvil 608 60 71 84

SSB Ainsa	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00-8:30	AÍNSA 974 500 326				
8:30-9:00					
9:00-9:30					
9:30-10:00					
10:00-10:30					
10:30-11:00					
11:00-11:30					
11:30-12:00					
12:00-12:30	AÍNSA 974 500 326	AÍNSA 974 500 326	AÍNSA 974 500 326	REUNIÓN TRABAJADORAS SOCIALES BOLTAÑA	TRABAJO DE OFICINA Y VISITAS DOMICILIARIAS
12:30-13:00					
13:00-13:30					
13:30-14:00					
14:00-14:30					
14:30-15:00					

SSB Ainsa 2	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00-8:30	PISO TUTELADO, AYUDA A DOMICILIO Y OTRAS GESTIONES				
8:30-9:00					
9:00-9:30					
9:30-10:00					
10:00-10:30					
10:30-11:00					
11:00-11:30					
11:30-12:00					
12:00-12:30	BÁRCABO	LASPUÑA	ABIZANDA	REUNIÓN DE TRABAJADORAS SOCIALES BOLTAÑA	LA FUEVA-PALO
12:30-13:00	974 318 453	974 505 002	Tfno. y fax:		974 507 002
13:00-13:30	Fax: 974 343 070	Fax: 974 505 140	974 300 326		Fax: 974 507 019
13:30-14:00					
14:00-14:30					
14:30-15:00					

SSB Boltaña	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00-8:30	BOLTAÑA 974 518 026				
8:30-9:00					
9:00-9:30					
9:30-10:00					
10:00-10:30					
10:30-11:00					
11:00-11:30					
11:30-12:00					
12:00-12:30	FISCAL Tfno. y Fax 974 503 003	PUEYO DE ARAGUAS 974 500 310 Fax: 974 341 030	LABUERDA 974 500 310 Fax: 974 500 893	REUNIÓN DE TRABAJADORAS SOCIALES BOLTAÑA	TORLA 974 486 152 Fax: 974 486 494
12:30-13:00					
13:00-13:30					
13:30-14:00					
14:00-14:30					
14:30-15:00					

SSB Plan	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00-8:30	PLAN 974 506 200 Fax: 974 506 023				PLAN 974 506 200 Fax: 974 506 023
8:30-9:00					
9:00-9:30			LAFORTUNADA	ESCALONA	
9:30-10:00			974 504 022	974 505 189	
10:00-10:30			974 504 083		
10:30-11:00			Fax: 974 504 090	ESCALONA	
11:00-11:30				974 505 189	
11:30-12:00					
12:00-12:30	GISTAÍN	BIELSA	SAN JUAN DE PLAN	REUNIÓN DE TRABAJADORAS SOCIALES BOLTAÑA	
12:30-13:00	974 506 074	974 501 000	Tfno. y Fax:		
13:00-13:30	Fax: 974 506 081	Fax: 974 501 040	974 506 049		
13:30-14:00					
14:00-14:30					
14:30-15:00					

Plano de acceso.



6.3. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta de servicios.

El Servicio Social de Base de la Comarca de Sobrarbe, a través de su técnico, será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

7. Aprobación

La Carta de Servicios Comarcales de la Comarca de Sobrarbe será aprobada en Consejo Comarcal.

8. Comunicación.

La Carta de Servicios permite establecer y gestionar una serie de canales para la correcta difusión de toda la información relacionada con el desempeño de los distintos servicios de la comarca.

La comunicación se establece a través de las siguientes vías:

- Elaboración y gestión del Folleto Divulgativo a los ciudadanos.
- Difusión en la Web de la Comarca.
- Entrega a los ciudadanos y/o exposición en los tabloneros divulgativos de la sede comarcal.