

***CARTA DE SERVICIOS  
DELEGACIÓN MUNICIPAL DE IGUALDAD Y ASUNTOS  
SOCIALES***



***ILUSTRE AYUNTAMIENTO SAN ROQUE***



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

### **I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.**

#### **1.1. Introducción.**

Con la presenta Carta de Servicios se pretende dar a conocer el contenido de los Servicios Sociales de Atención Primaria (Servicios Sociales Comunitarios) y Atención Especializada (Servicios Sociales Especializados) que proporciona el Ilustre Ayuntamiento de San Roque, Cádiz. Con ello se contribuye, además, a mejorar la prestación de dichos servicios, el acceso de la ciudadanía a los mismos, y visibilizar el compromiso institucional del Ayuntamiento con las necesidades sociales de la población y con la calidad de los servicios que se ofertan para darles respuesta.

#### **1.2. Datos de Identificación y Fines.**

La Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, tiene por objeto promover y garantizar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía el derecho universal de todas las personas a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social. Así mismo, en su artículo 51, establece las competencias de las Entidades Locales en materia de Servicios Sociales, destacándose, entre otras, que una vez garantizados los Servicios Sociales Comunitarios en los municipios, los ayuntamientos, de acuerdo con su capacidad financiera, podrán prestar los Servicios Sociales Especializados que consideren necesarios, conforme a los requisitos previstos en la legislación estatal y autonómica y en el marco de la planificación establecida.

La Concejalía de Igualdad y Asuntos Sociales es en el Ayuntamiento de San Roque la responsable del ejercicio de las competencias relativas al diseño y coordinación de la política social en el ámbito del municipio, correspondiéndole, entre otras, el impulso, promoción, organización, gestión y ejecución de las prestaciones, servicios y recursos que se estructuran en los dos niveles de atención (primario y especializado) de servicios sociales, coordinados y complementarios entre sí. Ambos niveles de atención forman la “Red Municipal de Servicios Sociales de San Roque”.

#### **Misión:**

La Concejalía de Igualdad y Asuntos Sociales tiene como finalidad lograr el bienestar social de toda la ciudadanía de San Roque en general, con especial atención a aquellas personas y/o sectores de población que se encuentren en



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, entendido como la mejora progresiva de las condiciones de vida y la convivencia, mediante una serie de servicios, prestaciones sociales y económicas, equipamientos y recursos orientados a su pleno desarrollo, la igualdad, la prevención y eliminación de las causas que conducen a la marginación social.

**Visión:** Contribuir al buen funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales en el municipio, garantizando los derechos de las personas usuarias en el acceso a los recursos sociales existentes para la satisfacción de las necesidades detectadas; y promoviendo la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de éstos, de modo que la ciudadanía disponga, además, de una información clara y accesible.

La Concejalía de Igualdad y Asuntos Sociales se ubica en el Casco Urbano de San Roque, C/ Fuentecilla del Soldado, s/n; en donde también se halla la sede del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios del municipio. En dichas instalaciones se dispone de recursos técnicos, materiales, humanos y equipamiento necesario para desarrollar los diferentes servicios y programas.

### **1.3. PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.**

#### **1.3.1. SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.**

Los Servicios Sociales Comunitarios, de titularidad y gestión pública, constituyen la estructura Básica del nivel primario de Servicios Sociales. Se configuran como el primer nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes institucionales, garantizando la universalidad en el acceso y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad.

La sede central se encuentra en el Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios cuyos datos de contacto se exponen a continuación:

- Dirección: C/ Fuentecilla del Soldado, s/n. CP 11360, San Roque.
- Correo electrónico: [asuntos-sociales@sanroque.es](mailto:asuntos-sociales@sanroque.es)
- Teléfono: 956 780 676
- Enlace Web: <http://www.sanroque.es/departamentos/asuntos-sociales>
- Red Social Facebook:  
<https://www.facebook.com/BienestarSocialIgualdad.SanRoque/>



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

**CARTA DE SERVICIOS**  
**DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES**

Para el desarrollo de sus funciones los Servicios Sociales Comunitarios se organizan de un modo descentralizado a través de las Unidades de Trabajo Social (en adelante UTS). Las UTS son el elemento básico de actuación y dispositivo de mayor proximidad. En el municipio de San Roque existe una Zona Básica de Servicios Sociales y tres UTS, distribuidas del siguiente modo:

<b>Zona Básica de Servicios Sociales: Municipio San Roque</b>		
<b>UTS N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Población que atiende</b>
<b>UTS 1</b>	UTS Zona Centro	Casco Urbano
<b>UTS 2</b>	UTS Zona Bahía e Interior	Barriadas de Campamento, Puente Mayorga, Estación Férrea, Taraguilla y Ensenada de Miraflores
<b>UTS 3</b>	UTS Zona Norte	Barriadas de Guadiaro, Pueblo Nuevo, San Enrique de Guadiaro, Sotogrande y Torreguadiaro

\*Los días de atención, direcciones y teléfonos se relacionan al final del documento.

Se trata del primer nivel de atención, la puerta de entrada al sistema público de Servicios Sociales y a todas las intervenciones y actuaciones que, desde el Centro Municipal de Servicios Sociales, se pongan en marcha. Los/as Trabajadores/as Sociales adscritos a esta unidad, atienden a los ciudadanos y ciudadanas de forma personalizada. Se organizan territorialmente, es decir, cada profesional atiende a los usuarios que le correspondan según el distrito del municipio en el que residan, realizando acciones orientadas a la atención individual, familiar y colectiva.

Dentro de los Servicios Sociales Comunitarios, se encuadra los siguientes servicios/programas:

**A) Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento:**

Puerta de entrada a la Red Pública Municipal de Servicios Sociales. En él se ofertan un conjunto de actuaciones profesionales tendentes a dar a conocer a la población sus derechos, los recursos existentes, los procedimientos a seguir, y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada. Una vez evaluadas y diagnosticadas las necesidades de la persona usuaria, se la orienta hacia las prestaciones que resulten más idóneas, y se elabora un proyecto de



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

intervención social para el logro de los objetivos propuestos. En este Servicio se incluyen los siguientes programas:

a) Programa de Atención Directa para la Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento. Responde a la necesidad y al derecho que tienen los ciudadanos de estar informados, y supone el primer nivel de atención de los Servicios Sociales Comunitarios. Proporciona a los ciudadanos, grupos o entidades la información y asesoramiento técnicos necesarios en orden a posibilitar su acceso, a los recursos sociales existentes, orientando y analizando las demandas sociales planteadas. Además, proporciona orientación y asesoramiento técnico, estudia valorar y dictamina técnicamente las demandas; las canaliza a otros programas internos o externos, etc.

b) Programa de Atención a la población inmigrante de San Roque. Ofrece atención, información y asesoramiento en cuestiones de tramitaciones administrativas, así como los distintos recursos y prestaciones (sociales, sanitarias, educativas, laborales etc.) que existen en la comunidad para favorecer su proceso de inserción en el Municipio de San Roque. Además, gestiona las solicitudes de informes para la acreditación del arraigo para la integración social de inmigrantes, así como la acreditación de la vivienda para el reagrupamiento familiar de inmigrantes.

c) Programa Municipal de Garantía Alimentaria. Proporciona a los ciudadanos que cumplen los requisitos establecidos alimentos no perecederos (arroz, pasta alimenticia, legumbres, leche, aceite, leche de continuación y otra alimentación infantil, galletes, atún, tomate, verduras y frutas en conserva, etc.). Responde a la necesidad de la población de San Roque de tener cubierta la necesidad básica de la alimentación. Se lleva a cabo al estar el municipio de San Roque incluido en el Programa Europeo de Ayuda Alimentaria a las personas más desfavorecidas 2014-2020. Es un programa complementario al de ayudas económicas para la cobertura de la necesidad básica de alimentación.

d) Programa Municipal de Atención a las Dependencias. El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) es el conjunto de dispositivos asistenciales, prestaciones económicas y ayudas destinadas a la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia. Los servicios y prestaciones a los que se puede acceder a través de este sistema son:

- Servicio prevención de la dependencia y promoción autonomía personal.
- Servicio de Teleasistencia.



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Centro de día y noche.
- Servicio de Atención Residencial.
- Prestación económica vinculada al servicio.
- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores/as no profesionales.
- Prestación económica de asistencia personal.

La solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia se presenta en los Servicios Sociales Comunitarios. De la misma forma, una vez valorada la persona y reconocido su grado de dependencia por la Agencia Andaluza de Servicios Sociales y Dependencia, nuevamente será atendida en los Servicios Sociales Comunitarios para la realización del Programa Individual de Atención (PIA), en el que se determinarán las modalidades de intervención más adecuadas a las necesidades del solicitante, entre los servicios y prestaciones económicas previstos en la resolución para su grado.

e) Programa Extraordinario de Ayuda a la Contratación de Andalucía. Programa de empleo destinado a paliar las situaciones de marginalidad y pobreza en la que se encuentran muchas familias, proporcionándoles un contrato de trabajo que además de llevar aparejado un salario, podría dotar a los beneficiarios del mismo de una formación y experiencia laboral que favorezca el acceso al mercado de trabajo. El programa quiere fomentar el empleo y la atención a personas que pertenezcan a unidades familiares que se encuentren en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo. Se trata de una medida contemplada en el Decreto Ley 8/2014, de 10 de junio, de medidas extraordinarias y urgentes para la inclusión social a través del empleo y el fomento de la solidaridad en Andalucía; por lo que su ejecución en el municipio depende de que anualmente sea convocado por la Junta de Andalucía.

### **B) Servicio de Ayuda a Domicilio.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer en su medio habitual. Comprende las siguientes actuaciones:

- Actuaciones de carácter doméstico. Son aquellas actividades y tareas que



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. Son aquellas relacionadas con la alimentación, el vestido y el mantenimiento de la vivienda.

- Actuaciones de carácter personal. Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad. Son aquellas relacionadas con la higiene personal, la ayuda en la alimentación, con la movilidad, con cuidados especiales, el servicio de vela y ayuda en la vida familiar y social:

### **C) Servicio de Convivencia y Reinserción Social.**

Conjunto de actuaciones profesionales dirigidas a posibilitar las condiciones personales y sociales para la convivencia, participación e inserción de las personas en la vida social y comunitaria. Especial atención requiere las actuaciones encaminadas a facilitar la convivencia y la integración social de las familias abordando situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad familiar, facilitándose habilidades básicas, de mediación, y otras, a los miembros de la familia o unidades de convivencia que tengan dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de autonomía, manutención, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros. Se incluyen en este servicio los siguientes programas:

a) Programa de Prevención Comunitaria “Ciudades Ante las Drogas”. Abordaje de la prevención incidiendo sobre un conjunto de variables muy relacionadas con los factores de riesgo y protección asociados al consumo de drogas, centrándose en el desarrollo óptimo de las capacidades que los individuos poseen (autoestima, actitudes hacia el consumo de drogas, autocontrol, habilidades sociales etc.). Se diseñan intervenciones y actividades en diferentes ámbitos de actuación: educativo, familiar, laboral y comunitario.

b) Programa “Escuelas de Familia”. Dirigido a todas aquellas personas interesadas en la educación y formación de sus hijos, con el objetivo de ampliar conocimientos y ofrecer recursos y habilidades para mejorar la relación con los hijos/as. Los ejes sobre los que se trabaja son:



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

- Cómo favorecer y promover desde la familia ciertos factores de protección (habilidades de comunicación, establecimiento adecuado de normas y límites, creación de vínculos y apegos seguros etc.).
- Cómo reducir, evitar o minimizar los factores de riesgo familiares (dificultades en la resolución de problemas y toma de decisiones, estilos educativos no democráticos, baja tolerancia a la frustración, etc.).

c) Programa de Intervención PsicoEducativa con Adolescentes y Familias en Crisis. Actuaciones para promover desde la familia y para la familia el bienestar y ajuste psicosocial de sus miembros. Responde a las necesidades de:

- Fortalecer los recursos familiares que pueden simultáneamente, contribuir al desarrollo del adolescente, así como al propio bienestar y crecimiento del sistema total y de sus partes.
- Fortalecer los factores de protección familiares, haciendo énfasis en aspectos como: el fomento de la autoestima, la solución adecuada de los problemas, el establecimiento correcto de normas y límites, favorecer correctos hábitos de autonomía, reestructuración de pautas erróneas familiares, ajuste de roles de cada uno de los miembros etc.

d) Campamentos de Verano para Menores en situación de Vulnerabilidad Social. Conjunto de actividades grupales socio-educativas, de ocio, culturales y deportivas para menores de 4 a 12 años en situación de vulnerabilidad social, a realizar durante la época estival, para promover la convivencia, el ocio constructivo y hábitos saludables de vida.

e) Programa Municipal de Familia e Infancia. Conjunto de actuaciones dirigidas a posibilitar las condiciones personales y sociales para la convivencia, participación e integración de los menores y sus familias en la vida social, con especial atención a las acciones de carácter preventivo. Se trabaja para recobrar la vinculación efectiva y activa de los niños/as y sus familias en su entorno, cuando ésta se haya deteriorado y/o perdido, así como para promover las habilidades parentales en el cuidado de los hijos. Entre sus objetivos destacan:

- Desarrollar actividades tendentes a la detección de las situaciones problemáticas o de marginación de menores.
- Programar actividades de carácter preventivo y asistencial tendentes a propiciar el desarrollo y la integración social de los menores con sus unidades familiares.
- Apoyar y tratar psicosocialmente en los diferentes marcos convivenciales a aquellos menores y sus familias que presentan desajustes.



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS* *DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

- Organizar actividades destinadas a favorecer la inserción en el medio de los menores y sus familias y evitar el desarraigo comunitario o marginación social.

f) Talleres Municipales de Memoria, Atención y Percepción. Están concebidos como espacios en los que se desarrollan diversas actividades para la estimulación cognitiva, y, en definitiva, para el desarrollo, estímulo y mantenimiento de las capacidades cognitivas de las personas mayores de San Roque; al objeto de mantener el mayor tiempo posible su autonomía funcional, promover hábitos y actitudes de vida saludable, detectar y prevenir problemas físicos, cognitivos, emocionales y sociales que puedan presentarse, entre otros.

g) Servicio de comidas a domicilio para personas mayores con escasos recursos económicos. La actividad central del servicio se basa en ofertar un catering a personas mayores de 65 años con escasos recursos económicos, en sus propios domicilios, proporcionado el almuerzo de lunes a viernes durante todo el año. El servicio es de carácter gratuito, dadas las características de la población a la que está dirigido. Se proporciona varios tipos de dietas, en función de las necesidades de los usuarios y de sus estados de salud: dieta estándar ajustada en calorías y nutricionalmente equilibrada, dieta especial para diabéticos, dieta para personas hipertensas, dieta triturada para personas con problemas de masticación y deglución y dieta adaptada a posibles alergias alimentarias.

h) Programa de Desarrollo Comunitario en la Barriada de Puente Mayorga. Este programa se realiza en la Barriada antes citada al estar considerada como una Zona con Necesidades de Transformación Social. Engloba las siguientes acciones:

- Acciones de intervención socio familiar: organización del hogar, cuidado y educación de los hijos e hijas, escuelas de verano y talleres para la ocupación y tiempo libre de los menores. Intervenciones de apoyo escolar, de fomento de la escolarización y de prevención del absentismo y del abandono escolar.
  - Escuelas de madres y padres
  - Aula de Convivencia
  - Refuerzo educativo
- Acciones de impulso de la participación social, fomento del asociacionismo y el voluntariado a través de la colaboración e intercambio de experiencias entre entidades públicas y la ciudadanía en cada zona de actuación.
  - Mesas de trabajo
  - Seguridad
  - Limpieza



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS* *DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

- Vivienda
- Educación
- Salud
- Acciones de sensibilización social. Vinculación de la zona y su población al conjunto del municipio.
  - Cuida Tu Barrio
  - Mediación Vecinal
  - Diviértete en Puente

### **D) Servicio de Cooperación Social.**

Este Servicio tiene como finalidad el fomento de la solidaridad, la promoción y potenciación de la vida comunitaria, impulsando y promoviendo el asociacionismo para favorecer la participación. Se incluye en dicho servicio:

a) Consejo Local de Personas con Discapacidad. Órgano de Participación. Información y Propuesta de la gestión municipal, de todos los temas referidos al desarrollo integral y defensa de las personas con discapacidad. Sus propuestas, informes y dictámenes, son elevados a los órganos municipales competentes, quienes deberán tenerlos en cuenta como órgano consultivo. Entre sus funciones destacan:

- Promocionar íntegramente el asociacionismo en todas sus facetas, prestando el apoyo que le fuera requerido por las asociaciones de personas con discapacidad de San Roque.
- Fomentar las relaciones entre personas con discapacidad del Municipio.
- Estimular la cooperación de las distintas Administraciones y Entidades implicadas, para una mayor eficacia y coordinación de los recursos a escala municipal.
- Colaborar en la promoción de campañas, proyectos y otras actividades relacionadas con la problemática del colectivo.
- Cualquier otra actividad que suponga beneficio para el desarrollo de las personas con discapacidad del Municipio

### **E) Servicio de Prestaciones Complementarias.**

Son prestaciones de carácter económico y complementarias a las ayudas técnicas o de servicios. Entre ellas destacan:

a) Las Ayudas de Emergencia Social (AEES). Son prestaciones económicas de carácter extraordinario y transitorio destinadas a paliar o resolver, por sí mismas



o complementariamente con otros recursos y prestaciones, situaciones de emergencia social, riesgo o exclusión social, favoreciendo la plena integración social de los sectores de población que carezcan de recursos económicos propios para la atención de sus necesidades básicas. Se rigen por la ordenanza municipal de ayudas económicas para la atención de necesidades sociales de San Roque, en la que se contempla, entre otras tipologías de ayudas, las siguientes:

- Ayudas para la atención de los gastos de suministros de la vivienda habitual.
- Ayudas para adquisición de mobiliario y equipamiento básico de la vivienda habitual, y reparaciones menores de urgente necesidad.
- Ayudas económicas para el alojamiento alternativo de urgencia.
- Ayudas para gastos de desplazamientos.
- Ayudas para el pago de medicación y vacunas para menores.
- Ayudas para tratamientos especializados, de rehabilitación, odontología, prótesis oculares y audífonos.
- Ayudas económicas para la cobertura de necesidades básicas para la subsistencia, como la alimentación, vestido, calzado, higiene personal y del hogar.
- Ayudas para la adquisición de material escolar y libros de texto.
- Servicios Funerarios gratuitos de carácter social.
- Ayudas económicas para el acceso a las escuelas infantiles dirigidas a menores de 3 años. (Primer ciclo de educación infantil).
- Ayudas económicas para la adaptación funcional y el acondicionamiento de la vivienda habitual de residencia para personas mayores, en situación de dependencia y/o con discapacidad.
- Ayudas técnicas a personas mayores, personas con discapacidad y/o dependientes.
- Ayudas “Bono Bebé”.
- Ayudas económicas para alimentación infantil.
- Ayuda económica para la adquisición de pañales, toallitas higiénicas y productos de aseo personal para de menores.
- Ayudas económicas para el desarrollo de actividades de inserción y capacitación laboral.
- Ayuda económica de emergencia de carácter extraordinario para prevenir la marginación y favorecer la normalización de individuos y familias.

b) Las Ayudas Económicas Familiares (AEF). Prestaciones complementarias de los Servicios Sociales Comunitarios, de carácter temporal, dinerarias o en especie,



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

que se conceden a las familias para la atención de necesidades básicas de los y las menores a su cargo, cuando carecen de recursos económicos suficientes para ello, y dirigidas a la prevención, reducción o supresión de factores que generen situaciones de dificultad o riesgo social para los y las menores con el fin de favorecer su permanencia e integración en el entorno familiar y social, evitando así situaciones de desprotección que pudieran producirse de continuar las mismas circunstancias.

C) Otras que la dinámica Social Exija. Prestaciones económicas complementarias, individualizadas, no periódicas que, dependiendo de la naturaleza de la necesidad a cubrir y de la valoración técnica de idoneidad que se realice en su aplicación, podrán ser de pago único o fraccionadas. Se refiere a ayudas económicas no contempladas en los apartados anteriores y que, tras estudio de su necesidad, y aprobación correspondiente de implantación por el órgano competente que corresponda, puedan ponerse a disposición de la población.

### **1.3.2. SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS**

Constituyen la estructura del nivel especializado de servicios sociales. Lo integran todos aquellos centros y servicios sociales que configuran el nivel de intervención específico para el desarrollo de las actuaciones que, atendiendo a su mayor complejidad, requieran una especialización técnica concreta o una disposición de recursos determinados. El acceso se producirá por derivación de los servicios sociales comunitarios, a excepción de las situaciones de urgencia social que requieran su atención inmediata en este nivel de complejidad.

El Ayuntamiento de San Roque, a través de la Concejalía de Igualdad y Asuntos Sociales, dispone de los siguientes Servicios Sociales Especializados:

#### **A) Centro Municipal de Información a la Mujer.**

Servicio específico de ámbito local desde donde se articula una intervención global dirigida a las mujeres de San Roque y a sus hijas/os encaminadas a mejorar la situación de la mujer en la sociedad, para hacer efectivo el principio de igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos, y lograr una sociedad donde la convivencia sea democrática e



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

igualitaria. La intervención se articula las áreas de información, Participación y sensibilización y Violencia de Género, en las que se ofertan los siguientes servicios:

### a) Servicio de Información, Orientación, Asesoramiento y Animación.

- Primera acogida a los casos. Facilita una primera información, orientación y asesoramiento a las mujeres ante demandas y problemáticas concretas derivadas de su condición de género, derivándolas al resto de servicios y programas específicos cuando el caso lo requiere; con especial incidencia sobre aquellas que presentan problemáticas específicas: violencia de género, relaciones de convivencia, desventaja social, desarraigo, etc.
- Realización de actividades de sensibilización y concienciación dirigidas a la población, y en particular, a centros escolares para la promoción de relaciones igualitarias y prevención de la Violencia de Género.
- Promover el asociacionismo de mujeres en el ámbito municipal a través de la coordinación con las asociaciones y colectivos de mujeres existentes; la atención e información sobre actividades, convocatoria de subvenciones, entre otras; apoyo y colaboración en la realización de actividades, etc.
- Difusión y/o colaboración en campañas y actividades de otras instituciones y organismos.

### b) Servicio Jurídico. Información, asesoramiento y asistencia jurídica relacionadas con:

- Derecho de Familia: separación, divorcio, liquidación de gananciales, impago de pensiones, tramitación de asistencia jurídica gratuita, solicitud de anticipo del Fondo de garantía del Pago de Alimentos, etc.
- Atención y ayuda a mujeres víctimas de violencia de género: Orientación para la presentación de la denuncia ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Informa de las diferentes ayudas y prestaciones a las que puedan optar, tramitación de la prestación del servicio público de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, etc.
- Asesoramiento jurídico sobre cuestiones relacionadas con la discriminación por razón de género y/o vulneración de sus derechos, y atención en los casos de violencia de género, etc.

c) Servicio Psicológico. Asesoramiento y tratamiento a las mujeres que lo demandan directamente o que son derivadas por otros servicios del Centro Municipal de Información a la Mujer, o de los Servicios Sociales Municipales. Se atiende a las mujeres e hijos e hijas de éstas. Niveles de intervención:



- Atención psicológica individual. Evaluación e intervención psicológica con mujeres que presenten trastornos del estado del ánimo y/o de ansiedad. Atención psicológica a mujeres víctimas de violencia de género, atención a mujeres en situación de crisis por ruptura de relación de pareja, etc.
- Atención psicológica grupal. Ejecución de talleres dirigidos a mejorar el bienestar emocional de las mujeres usuarias del Centro mediante el aumento de la autoestima y seguridad de las mujeres, entrenamiento en la adquisición de habilidades sociales y estilos para aprender formas de afrontamiento, solución de problemas y toma de decisiones, modificar los estereotipos tradicionales sobre roles de género, actitudes sexistas y herramientas para detectar y afrontar situaciones de violencia en la pareja.

d) Unidad de Empleo de Mujeres (Programa UNEM). Presta servicios de orientación laboral, formación, intermediación y orientación profesional para mujeres, a través de itinerarios integrados de inserción que incluye la perspectiva de género, y que posibiliten la mejora de su empleabilidad, con especial atención a los colectivos de mujeres con especiales dificultades. Oferta:

- Atención directa.
- Sesiones de orientación individuales y presenciales (elección profesional, posibilidades reales de empleo, necesidades y opciones formativas).
- Asesoramiento sobre técnicas de búsqueda activa de empleo.
- Información sobre ofertas de empleo públicas y privadas.
- Información sobre recursos educativos (ciclos formativos, becas, estudios universitarios, pruebas de acceso).
- Coordinación y/o derivación a otros recursos de empleo.

### **B) Servicio de Alojamiento, Estancia y Convivencia de las viviendas municipales en régimen de alquiler para la Tercera Edad.**

Las viviendas municipales en régimen de alquiler para personas mayores son unos equipamientos de la Red Municipal de Servicios Sociales destinadas a hacer efectiva la Prestación Básica de alojamiento y convivencia y se configuran como recursos específicos dentro del itinerario de atención establecidos por los Servicios Sociales Municipales para la promoción y calidad de vida de la población de las personas mayores. Su finalidad es la de proporcionar al colectivo de las personas mayores una alternativa de alojamiento y convivencia que les permita permanecer en su medio habitual y disfrutar de los apoyos necesarios para su independencia personal en un marco de participación comunitaria. Están



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS* *DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

destinadas a personas mayores de 60 años que carezcan de vivienda propia, o que ésta se encuentre en condiciones de no habitabilidad, resultando imposible su adaptación.

### **C) Servicio de Atención Residencial Permanente para Personas Mayores.**

Este servicio se proporciona en el Centro Residencial Municipal “Casa del Mayor”, y cuya titularidad corresponde al Ayuntamiento de San Roque. Es un centro de carácter social que ofrece atención integral y alojamiento de forma permanente a las personas mayores de 60 años; que se encuentren en situación de dependencia, teniendo en cuenta la naturaleza de la dependencia, grado de la misma e intensidad de los cuidados que precise la persona, conforme a su Programa Individual de Atención. También ofrece estos mismos servicios a personas mayores que aún no se encuentran en situación de dependencia, dado que oferta plazas para personas con autonomía para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

Oferta servicios de alojamiento, manutención, lavandería, atención social y psicológica, atención socio-cultural, actividades de promoción de la salud y medidas higiénico-sanitarias, atención socio-familiar, actividades de carácter ocupacional, estimulación de las capacidades biopsicosociales, etc. La prestación de este servicio se garantiza todos los días de año y las 24 horas del día.

La capacidad actual del Centro es de 50 plazas, teniendo concierto con la Junta de Andalucía para 34 de las plazas, las cuales están destinadas a personas en situación de dependencias. Las 16 plazas restantes son para personas que no presentan situación de dependencias, correspondiendo esas plazas a la tipología de válidos.

### **D) Centro de Día para Personas Mayores “Carteia”.**

Es un centro que está destinado a prestar una atención integral durante parte del día, en horario de 9:00 a 17:00 horas, a las necesidades básicas, terapéuticas y socio-culturales de las personas mayores con un grado variable de dependencia física o psíquica. Las prestaciones que se ofrecen son:

- Asistencia mínima de 39 horas semanales, 5 días a la semana y 11 meses al año.



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

*CARTA DE SERVICIOS  
DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

- Manutención: desayuno, almuerzo y merienda.
- Estimulación de las capacidades funcionales.
- Ayuda a las actividades diarias.
- Atención social.
- Servicio de transporte adaptado.

El centro tiene una capacidad de 10 plazas, para personas en situación de dependencia, y todas ellas concertadas con la Junta de Andalucía.

**E) Centro de Día para Personas con Discapacidad Intelectual con Terapia Ocupacional “Villa Carmela”.**

El Servicio de Centro de Día para personas con discapacidad intelectual con terapia ocupacional, y en situación de dependencia, está destinado a aquellas personas que, por su gravedad y necesidad de atención continuada no pueden ser atendidas por su entorno familiar durante el día, o aquellas que debido a su discapacidad no pueden integrarse, transitoria o permanentemente, en un medio laboral especial o normalizado.

Ofrece atención integral y específica durante el período diurno. Las personas usuarias tienen garantizada la disponibilidad de los servicios de comedor y transporte, adecuados a las características de sus necesidades, así como la atención sanitaria especializada y psico-social. Se oferta terapia ocupacional a través de la realización de tareas pre-laborales u ocupacionales, prestaciones rehabilitadoras, talleres de autonomía personal, etc.

El servicio garantiza una asistencia mínima de 39 horas semanales, 5 días a la semana y 11 meses al año.

**F) Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo y/o desprotección.**

El Programa consiste en proporcionar a las familias con menores en situación de riesgo o desprotección un tratamiento específico e integrador que permita la adquisición de pautas rehabilitadoras que compensen la situación de riesgo o desprotección que pueda afectar directa o indirectamente al bienestar de los y las menores, con una doble finalidad:

- Preservar sus derechos y promover su desarrollo integral en su medio familiar, normalizando su situación.



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

- Posibilitar su retorno a la familia de origen, en aquellos casos en los que, tras la adopción de una medida de protección, se contemple la reunificación familiar como la alternativa prioritaria y más adecuada para los y las menores.

Está dirigido a familias con algunas de las siguientes características:

- Familias con menores a su cargo en situación de riesgo o desprotección.
- Familias en cuyo seno se han detectado situaciones de violencia familiar que afectan directa o indirectamente a menores a su cargo.
- Familias con menores con quienes se ha adoptado una medida protectora para posibilitar la reunificación familiar.

Son objetivos del programa:

- Mitigar los factores de riesgo, para evitar la separación del o la menor de su familia.
- Capacitar a la familia para dar una correcta atención a sus hijos e hijas evitando cualquier conducta negligente o maltratante, garantizando la seguridad y la integridad básica de los mismos.
- Lograr que la familia funcione de manera autónoma y adecuada, y los y las menores tengan una atención y cuidados acordes a sus necesidades.
- Proporcionar a las familias las habilidades y/o recursos técnicos necesarios para superar la situación de crisis que dio lugar a la medida protectora.

### **G) Centros de Día de Participación Activa para Personas Mayores.**

Los Centros de Participación Activa son centros de promoción del bienestar de las personas mayores, tendentes al fomento de la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social, configurándose de modo primordial como un instrumento esencial para la promoción y desarrollo del envejecimiento activo, pudiendo servir, sin detrimento de su finalidad esencial, de apoyo para la prestación de servicios sociales a otros sectores de la población en el ámbito del envejecimiento activo. En el municipio se cuenta con Centros de estas características en el Casco Urbano y Barriadas, siendo ocho en total.



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

*CARTA DE SERVICIOS  
DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

#### **1.4. RELACIÓN PRINCIPAL NORMATIVA DE APLICACIÓN.**

##### **Normativa General:**

- ✓ Constitución Española de 1978
- ✓ Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía.
- ✓ Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- ✓ Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ✓ Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

##### **Normativa específica:**

- ✓ Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía, conforme a lo dispuesto en los puntos 1 y 2 de la Disposición derogatoria de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre,
- ✓ Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.
- ✓ Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establecen la naturaleza y prestaciones de los servicios sociales comunitarios.
- ✓ Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de 1.988
- ✓ Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor de Andalucía.
- ✓ Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las personas con discapacidad en Andalucía.
- ✓ Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores de Andalucía.
- ✓ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- ✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- ✓ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- ✓ Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ✓ Ley autonómica 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención



- y protección integral contra la violencia de género. atención social.
- ✓ Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.
  - ✓ Orden de 10 de noviembre de 2010, por la que se modifica la de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
  - ✓ Orden de 10 de octubre de 2013, por la que se regulan las Ayudas Económicas Familiares y su gestión mediante la cooperación entre la Junta de Andalucía y las Entidades Locales.
  - ✓ Decreto-Ley 8/2014, de 10 de junio, de medidas extraordinarias y urgentes para la inclusión social a través del empleo y el fomento de la solidaridad en Andalucía
  - ✓ Decreto 494/2015, de 1 de diciembre, por el que se regula y gestiona el Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo o desprotección.
  - ✓ Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
  - ✓ Ley 26/2015, de 28 de julio, de Protección a la Infancia y a la Adolescencia
  - ✓ Orden de 10 de marzo de 2016, de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, por la que se modifican los costes máximos de las plazas objeto de concertación con centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad

**Otra normativa municipal sobre distintas materias:**

- ✓ Ordenanza de Funcionamiento y el establecimiento de precios públicos en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio por parte del Ilustre Ayuntamiento de San Roque. BOP núm. 160, de 21/08/2008.
- ✓ Estatutos del Consejo aprobados por Ayuntamiento Pleno y publicados en BOP núm. 123, de 30/06/2011
- ✓ Ordenanza reguladora de las ayudas económicas para la atención de necesidades sociales del Ayuntamiento de San Roque. BOP. Núm. 121, de 28/06/2016.
- ✓ Orden de 10 de octubre de 2013, por la que se regulan las Ayudas Económicas Familiares y su gestión mediante la cooperación entre la Junta de Andalucía y las Entidades Locales.
- ✓ Ordenanzas de Funcionamiento y Fiscal Reguladora del Servicio de



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

Alojamiento y Convivencia de las viviendas municipales de San Roque en Régimen de Alquiler para la Tercera Edad.

- ✓ Ordenanza Fiscal de Ilustre Ayuntamiento de San Roque reguladora de la tasa por asistencia y estancia en la Residencia Municipal para mayores y otros establecimientos de naturaleza análoga.

### **1.5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS SOCIALES.**

En la Ley 9/2916, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, se contempla:

- Los derechos de las personas en su relación con los servicios sociales, sin perjuicio de los derechos constitucional y legalmente reconocidos. (Art. 9).
- Los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales, ya sean estos de titularidad pública o privada. (Art. 10).
- Los derechos de las personas usuarias de centros residenciales y centros de día, ya sean estos de titularidad pública o privada. (Art. 11).
- Las obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales, ya sean estos de titularidad pública o privada, o quienes, en su caso, ostenten su representación legal. (Art. 12).

Así mismo, a nivel municipal, en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de San Roque, aprobado en sesión ordinaria del Ayuntamiento Pleno celebrada el día 28 de junio de 2012, en el artículo 4 se recogen los derechos y deberes de los/as usuarios/as de los servicios sociales municipales.

### **1.6. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.**

- Mediante la formulación de quejas, reclamaciones, iniciativas, peticiones y sugerencias.
- Mediante los sondeos de opinión y las encuestas de satisfacción que se realicen periódicamente al objeto de conocer la opinión de la ciudadanía.
- Mediante aportaciones en las reuniones de coordinación que se realizan con las entidades/asociaciones de los diferentes servicios y/o programas.



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

## *CARTA DE SERVICIOS* *DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES*

Los ciudadanos y las ciudadanas podrán dejar constancia de sus quejas, reclamaciones, iniciativas, comunicaciones y sugerencias sobre el funcionamiento, en los lugares y formas siguientes:

- Mediante correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a las siguientes direcciones:
  - Temas generales: [asuntos-sociales@sanroque.es](mailto:asuntos-sociales@sanroque.es)
  - Temas relacionados con el Centro de información a la mujer: [asuntos-sociales.cim@sanroque.es](mailto:asuntos-sociales.cim@sanroque.es)
  - Temas relacionados con las personas con discapacidad: [discapacidadesanroque@gmail.com](mailto:discapacidadesanroque@gmail.com)
  - Temas relacionados con el Área de Familia e Infancia: [asuntos-sociales.menores@sanroque.es](mailto:asuntos-sociales.menores@sanroque.es)
- Mediante llamada telefónica al 956 780 676, o por fax, al 956 781 953
- A través de Registro General de Entrada en las dependencias del Ayuntamiento en horario de 9:00 h. a 14:00 h.
- A través de los órganos de participación existentes como el Consejo Local de Personas con Discapacidad; Mesa Técnica para la Prevención de la Violencia de Género.
- Mediante el buzón de sugerencias de la página web del Ayuntamiento

### **1.7. ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

Se podrán presentar quejas y reclamaciones a través de:

- Las oficinas de registro del Ayuntamiento de San Roque.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de San Roque.
- Las oficinas de atención a la ciudadanía.
- <http://www.sanroque.es/contact>
- Los libros de quejas y reclamaciones
- Por teléfono en 956 780 676
- Por FAX en 956 781 953
- Presencialmente, en las oficinas de la Concejalía de Igualdad y Asuntos Sociales.
- Por correo postal o correo electrónico

Las quejas y reclamaciones se contestarán a la mayor celeridad posible. Habrán de formularse por escrito y cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a los requisitos de presentación y tramitación.

## II. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.

A continuación, figuran en la tabla adjunta los compromisos de calidad que se van a adquirir y los indicadores de seguimiento asociados a los mismos.

<b>Compromisos de Calidad</b>	<b>Indicadores de Seguimiento</b>
Atención personalizada, con profesionales especialistas en la materia, teniendo en cuenta las necesidades de las personas atendidas y asegurando la confidencialidad e intimidad	Grado de satisfacción de las personas, ratio de personal, Nº de personas atendidas por profesional especialista en la materia, equipamientos y condiciones materiales en las que se da la atención.
Gestionar la demanda de la población a la mayor celeridad posible	Porcentaje de demandas realizadas y de personas atendidas
El acceso con cita previa a los servicios y programas se realizará en un plazo máximo de 15 días	Número de personas atendidas con cita previa en un plazo máximo de 15 días
El acceso con cita previa garantizará la atención en tiempo de espera inferior a 15 minutos, sin exceder nunca 30 minutos de espera	Porcentaje personas atendidas con tiempo de espera inferior a 15 minutos y sin exceder nunca los 30 minutos de espera
Atención inmediata (el mismo día) a los casos valorados técnicamente como urgencia social.	Porcentaje de casos de urgencia social atendidos de manera inmediata.
Atención prioritaria a los colectivos de mayor vulnerabilidad social: menores en riesgo, mujeres víctimas de violencia de género, personas mayores y personas con discapacidad en situación de desprotección, entre otros.	Tiempo medio de espera para la intervención con los colectivos de mayor vulnerabilidad social
Plazo máximo de 5 días hábiles para responder las quejas y reclamaciones presentadas	Porcentaje de quejas y reclamaciones atendidas en un plazo máximo de 5 días hábiles
Atención personalizada en la gestión de los actos administrativos necesarios	Número de personas usuarias atendidas por la Unidad Administrativa
Ampliar los recursos o crear otros nuevos para atender las necesidades sociales de la población	Nº y tipos de Recursos nuevos, ampliados o modificados para atender a la población
Resolución de las solicitudes de ayuda y prestaciones municipales en un plazo máximo de 20 días hábiles	Nº de solicitudes de prestaciones y ayudas municipales resueltas en un plazo máximo de 20 días
Mejorar la accesibilidad de la población a los servicios	Días de atención puestos a disposición, adecuación y cumplimiento de horarios establecidos
Análisis periódico de las demandas atendidas, para atenderlas con mayor precisión.	Estudio anual de las problemáticas de los ciudadanos atendidos
Mejorar continuamente los procedimientos de servicios sociales, con el fin de atender a los ciudadanos de forma más eficaz	Nº de procedimientos de servicios sociales revisados y mejorados
Coordinarnos con las instituciones necesarias para atender a los ciudadanos de forma integral	Tipo y nº de instituciones con las que se mantiene coordinación
Mejora continua en la cualificación profesional: formación continua y reciclaje del conjunto del personal de servicios sociales	Tipo y nº de cursos de formación realizada por el personal de servicios sociales
Gestión eficiente de los recursos	Tipo y nº de recursos disponibles; grado de satisfacción de las personas usuarias; ratio de personal; dotación presupuestaria disponible, tiempo medio de tramitación de los expedientes



### **III. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

- a) En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.
- b) Las personas usuarias que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos de calidad anteriormente relacionados, podrán comunicarlo a través de algunos de los canales de participación y colaboración y acceso al sistema de quejas y reclamaciones contemplados en los apartados 1.6 y 1.7 respectivamente de esta Carta de Servicios.
- c) Se realizará un Seguimiento y evaluación continuado de los compromisos de calidad adoptados. Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de dichos compromisos se harán públicos para conocimiento de la población. Estos resultados serán evaluados anualmente.

### **IV. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.**

A continuación, se relaciona de manera extensa datos de carácter complementarios necesarios para que la población en general, y las personas usuarias de servicios sociales, en particular, tengan un mayor conocimiento de los centros, servicios y recursos que el Ayuntamiento de San Roque ofrece, con indicación expresa de su localización geográfica, instalaciones, días de atención al público, forma de acceso, teléfono, e-mail de contacto, etc.

Dichos datos figuran en la tabla que se desarrolla seguidamente.



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

**CARTA DE SERVICIOS**  
**DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES**

Tipología Centros/Servicios	Dirección	Contacto	Días y Horas de atención
<b>Delegación Municipal de Igualdad y Asuntos Sociales</b>	C/ Fuentecilla del Soldado, s/n. 11360, Casco Urbano San Roque.	Tlf: 956 780 676 asuntos-sociales@sanroque.es	Lunes a viernes, de 9:00 a 13:30
<b>Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios</b>	C/ Fuentecilla del Soldado, s/n. 11360, Casco Urbano San Roque.	Tlf. 956 780 676 asuntos-sociales@sanroque.es	Lunes a viernes, de 9:00 a 13:30
<b>Unidades de Trabajo Social (Servicio Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento)</b>			
<b>UTS 1 Zona Centro (Casco Urbano).</b>	Sede Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios. C/ Fuentecilla del Soldado, s/n. 11360, Casco Urbano San Roque	Tlf. 956 780 676 asuntos-sociales@sanroque.es	Martes a jueves, de 9:00 a 13:30 (con cita previa)
<b>UTS 2 Zona Bahía e Interior</b>	Bda. Puente Mayorga. Edf. Alcaldía de Barrio. C/ Cervantes, s/n CP 11313, San Roque	Tlf. 956 698 252 asuntos-sociales@sanroque.es	Martes, de 9:00 a 13:30 (con cita previa)
	Bda. Campamento. Edf. Alcaldía de Barrio. C/ Plaza Cuartel, s/n	Tlf. 956 698 191 asuntos-sociales@sanroque.es	Viernes, de 9:00 a 12:30 (con cita previa)
	Bdas. Estación Férrea, Taraguilla y Ensenada de Miraflores. Edf. Alcaldía de Barrio. C/ Abedul, 6. CP 11.369, San Roque	Tlf. 956 786 077 asuntos-sociales@sanroque.es	Martes y miércoles, de 9:00 a 13:30 (con cita previa)
<b>UTS 3 Zona Norte</b>	Bda. Guadiaro. Edif. Alcaldía Barrio. Avda. Profesor Tierno Galván, s/n CP 11311, San Roque	Tlf. 956 614 129 asuntos-sociales@sanroque.es	Jueves, de 9:00 a 13:30 (con cita previa)
	Bda. S. Enrique Guadiaro. Edif. Alcaldía Barrio. C/ Cooperativa, s/n CP 11312, San Roque	Tlf. 956 610 015 asuntos-sociales@sanroque.es	Miércoles, de 9:00 a 13:30 (con cita previa)
	Bda. Torreguadiaro. Alcaldía Barrio. Edif. Mamía, s/n CP 11312, San Roque	Tlf. 956 616 866 asuntos-sociales@sanroque.es	Jueves, de 9:00 a 11:30 (quincenal) (con cita previa)



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

**CARTA DE SERVICIOS**  
**DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES**

<b>Tipología Centros/Servicios</b>	<b>Dirección</b>	<b>Contacto</b>	<b>Días y Horas de atención</b>
<b>Centro Municipal de Información a la Mujer</b>	Sede Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios. C/ Fuentecilla del Soldado, s/n. CP 11360, San Roque	Tlf: 956 780 676 <a href="mailto:asuntos-sociales.cim@sanroque.es">asuntos-sociales.cim@sanroque.es</a>	Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 (con cita previa)
<b>Viviendas Municipales para la Tercera Edad</b>	C/ Vallecillo Luján, 35. Casco Urbano San Roque. CP 11360, San Roque	Tlf. 956 780 676/672 244 491 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Atención directa usuarios: jueves de 9:00 a 11:30. Atención permanente entidad externa que presta el servicio
<b>Centro Residencial Municipal “Casa del Mayor”</b>	C/ Conde de Lomas, 14. Casco Urbano. CP 11360, San Roque.	Tlf. 956 780 136/ 956 781 367 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a> <a href="mailto:edaddoradasanroque@hotmail.com">edaddoradasanroque@hotmail.com</a>	Atención directa permanente por entidad externa que gestiona el servicio
<b>Centro de Día para personas mayores “Carteia”</b>	C/ Conde de Lomas, 14. Casco Urbano San Roque CP 1360, San Roque	Tlf. 956 780 136/ 956 781 367 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a> <a href="mailto:edaddoradasanroque@hotmail.com">edaddoradasanroque@hotmail.com</a>	Atención directa permanente por entidad externa que gestiona el servicio
<b>Centro de Día Personas con Discapacidad con Terapia Ocupacional “Villa Carmela”</b>	Finca Villa Carmela, Bda. Puente Mayorga. CP 11313, San Roque	Tlf. 956 643 535 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a> <a href="mailto:info@asansull.com">info@asansull.com</a>	Atención directa permanente por entidad externa que gestiona el servicio
<b>Centro Participación Activa para Mayores “La Ermita”</b>	C/ La Ermita, s/n. Casco Urbano San Roque, CP 11360 San Roque	Tlf: 956 780 676/ 956 694 057 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Lunes a sábados 8:00 a 14:00 16:00 a 21:00
<b>Centro Participación Activa para Mayores “La Pólvara”</b>	Plaza Las Flores, s/n. Bda. Taraguilla CP 11368, San Roque	Tlf: 956 780 676 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Lunes a sábados 8:00 a 14:00 16:00 a 21:00
<b>Centro Participación Activa para Mayores de Guadiaro</b>	C/ Posada, 24 Bda. Guadiaro CP 11311, San Roque	Tlf: 956 780 676 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Lunes a sábados 8:00 a 14:00 16:00 a 21:00
<b>Centro Participación Activa para Mayores “San Bernardo”</b>	Avda. Guadarranque,200. Bda. Estación Férrea CP 11369, San Roque	Tlf: 956 780 676 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Lunes a sábados 8:00 a 14:00 16:00 a 21:00



Ilustre Ayuntamiento  
de San Roque

**CARTA DE SERVICIOS**  
**DELEGACION IGUALDAD Y ASUNTOS SOCIALES**

<b>Tipología Centros/Servicios</b>	<b>Dirección</b>	<b>Contacto</b>	<b>Días y Horas de atención</b>
<b>Centro Participación Activa para Mayores “San Hiscio”</b>	Plaza San Pedro, s/n Bda. Puente Mayorga CP 1313, San Roque	Tlf: 956 780 676 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Lunes a sábados 8:00 a 14:00 16:00 a 21:00
<b>Centro Participación Activa para Mayores “La Inmaculada”</b>	Plaza Madre Eugenia, s/n. Bda. Campamento	Tlf: 956 698949 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Lunes a sábados 8:00 a 14:00 16:00 a 21:00
<b>Centro Participación Activa para Mayores “Los Álamos”</b>	C/ Cooperativa, 2. Bda. S. Enroque Guadiaro CP 11312, San Roque	Tlf: 956 515 504 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Lunes a sábados 8:00 a 14:00 16:00 a 21:00
<b>Centro Participación Activa para Mayores “Pescadores”</b>	Avda. Mar del Sur, local 4 Edif. Mamía, s/n. Bda. Torreguadiaro CP 11312, San Roque	Tlf: 956 780 676 <a href="mailto:asuntos-sociales@sanroque.es">asuntos-sociales@sanroque.es</a>	Lunes a sábados 8:00 a 14:00 16:00 a 21:00

*\* Los servicios y/o programas que se desarrollan por parte de la Concejalía de Igualdad y Asuntos Sociales, y que no aparecen identificados en la tabla anterior, se prestan en la sede del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios de San Roque; a excepción del Programa de Desarrollo Comunitario de la Barriada de Puente Mayorga que se ejecuta en equipamientos comunitarios de dicha Barriada; así como actividades concretas que se llevan a cabo en otros equipamientos comunitarios del término municipal, y que son debidamente publicitadas a la población cuando se desarrollan al objeto de garantizar su acceso.*

