Diputación de Valladolid

CARTA DE SERVICIOS

Servicios Sociales de Castilla y León

Junta de Castilla y León

Información y Orientación (SIO) de los Centros de Acción Social (CEAS) de la Provincia de Valladolid

QUIÉNES SOMOS

El Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento (SIO) de los Centros de Acción Social de la provincia de Valladolid, pertenece al Servicio de Acción Social de la Diputación de Valladolid y tiene como misión:

"Servir de puerta de entrada a los servicios sociales dirigidos a la población de la provincia de Valladolid con el fin de informar sobre derechos y recursos sociales; realizar una valoración profesional de manera individualizada sobre las necesidades, así como orientar y canalizar la demanda hacia otros servicios y prestaciones".

CARTA
DE SERVICIOS
Información y Orientación de los Centros de Acción Social de la Provincia de Valladolid

DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS

1. Servicio de información personalizada sobre recursos sociales.

A través de este Servicio, el/la profesional informa, sobre derechos y recursos del sistema de servicios sociales existentes, técnica y confidencialmente, tanto de forma individual como grupal o comunitaria.

Responde a la necesidad de estar informado/a, para acceder y usar los recursos sociales y prevenir desigualdades en su uso. Se dirige a individuos, grupos o instituciones en relación a los derechos que pudieran corresponderles y los recursos sociales existentes.

2. Servicio de valoración y orientación con asesoramiento especializado.

Una vez proporcionada la información general sobre el recurso social genérico y apropiado al caso, si fuese preciso y requiriese una continuidad en la intervención, el/la profesional realizará valoración especializada de la situación de necesidad, orientando a cada persona hacia los recursos específicos a los que pudiera tener derecho, realizando el seguimiento y la coordinación con otros agentes de la intervención.

3. Derivación a equipos multiprofesionales específicos de nuestra entidad y/o a otros recursos del Sistema de Servicios Sociales.

Una vez realizada la información y valoración de su caso, cuando el diagnóstico social lo requiera y con su autorización, le derivaremos:

– A los equipos multiprofesionales especializados de nuestra entidad (Equipo de Inclusión Social/EDIS, Equipo de Promoción de la Autonomía Personal/EPAP y Equipo del Programa de Intervención Infancia y Familia/ EPIF).
– En caso de que la demanda no entre en el ámbito de competencia de los Servicios Sociales básicos, les indicaremos donde puede acudir.

CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

Dependientes de la Diputación de Valladolid existen 13 CEAS que incluyen diferentes municipios, con una sede administrativa donde se debe concertar CITA PREVIA. Para la misma, y en la primera llamada, se le informará sobre la normativa de protección de datos, señalando la necesidad de recabar su consentimiento para cumplir con la misma, debiendo firmar el "Formulario de Tratamiento de datos de carácter personal y Acceso al sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública" en la primera entrevista presencial con el/la Trabajadora Social.

CARTA
DE SERVICIOS

Información y Orientación de los Centros de Acción Social de la Provincia de Valladolid

DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

– Servicio de Acción Social:

C/ Ramón y Cajal, nº 5; C.P. 47003 Valladolid

Mail: accion.social@dipvalladolid.es

Teléfono: 983 42 71 00 - **Fax:** 983 42 72 36

– Coordinación CEAS:

Mail: encarna.garrido@dipvalladolid.es

Mail: jesus.garciasalvador@dipvalladolid.es

Teléfono: 983 427 100; Ext. 7663 y 7654

CARTA
DE SERVICIOS

Información y Orientación de los Centros de Acción Social de la Provincia de Valladolid

DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

1 CEAS Cercanías 1:
Mail: ceas.cercanias1@dipvalladolid.es
C/ Ermita, n 5. C.P: 47130 Simancas
Teléfono: 983 590 665

2 CEAS Cercanías 2:
Mail: ceas.cercanias2@dipvalladolid.es
Plaza de la Cruz n 5. C.P. 47193 – La Cistérniga
Teléfono: 983 402 571

3 CEAS Íscar:
Mail: ceas.iscar@dipvalladolid.es
Ayuntamiento, Plaza. Mayor, s/n.
C.P. 47420 – Íscar
Teléfono: 983 620 512

4 CEAS Tierra de Campos Sur:
Mail: ceas.tierradecampossur@dipvalladolid.es
Oficina de Atención al Ciudadano
Plaza de Santo Domingo, s/n.
C.P. 47800 – Medina de Rioseco
Teléfono: 983 701 027

5 CEAS Nava del Rey:
Mail: ceas.nava@dipvalladolid.es Ayuntamiento;
Plaza España, 1.
C.P. 47500 – Nava del Rey
Teléfono: 983 850 024

6 CEAS Olmedo:
Mail: ceas.olmedo@dipvalladolid.es
Casa de la Villa; Plaza Mayor, s/n
C.P. 47410 – Olmedo
Teléfono: 983 623 159

7 CEAS Peñafiel:
Mail: ceas.penafiel@dipvalladolid.es
Edificio El Mirador. C/ Derecha al Coso, 43.
C.P. 47300 – Peñafiel
Teléfono: 983 880 564

8 CEAS Portillo:
Mail: ceas.portillo@dipvalladolid.es
Ayuntamiento. Plaza San Juan Evangelista, 1.
C.P. 47160 – Portillo
Teléfono: 983 557 057

9 CEAS Serrada:
Mail: ceas.serrada@dipvalladolid.es
Ayuntamiento. Plaza Mayor, 1.
C.P. 47231 – Serrada
Teléfono: 983 559 275

10 CEAS Tordesillas:
Mail: ceas.tordesillas@dipvalladolid.es
Ayuntamiento. Plaza Mayor, s/n.
C.P. 47100 – Tordesillas
Teléfono: 983 796 188

11 CEAS Pinoduero:
Mail: ceas.pinoduero@dipvalladolid.es
Plaza de España, 1. C.P. 47320 – Tudela de Duero
Teléfono: 983 521 994

12 CEAS Valoría – Valle Esgueva:
Mail: ceas.valoriavalleesgueva@dipvalladolid.es
C/ Camino del Río, s/n. C.P. 47270 – Cigales
Teléfono: 983 586 048

13 CEAS Tierra de Campos Norte:
Mail: ceas.tierradecamposnorte@dipvalladolid.es
Antiguas Escuelas San Juan. C/ San Juan, s/n.
C.P. 47600 – Villalón de Campos
Teléfono: 983 740 830

NUESTROS COMPROMISOS

1. Servicio de información personalizada sobre recursos sociales.

– La información actualizada sobre servicios sociales se encuentra en los expositores y otros espacios de las salas de espera de las sedes de CEAS y ayuntamientos donde existe Servicio de Información, Orientación y asesoramiento semanal y quincenal.
– Se actualizará mensualmente la información de la sede del CEAS.
– En caso de que la información requiera una difusión inmediata (debido a los plazos establecidos para solicitar) se informará de inmediato a los ayuntamientos para conocimiento de sus vecinos.
– Ofrecemos un Servicio de información, Orientación y asesoramiento con un trato cercano y confidencial; para valorar la atención recibida ponemos a su disposición una encuesta de satisfacción, trabajando para obtener un 7 sobre 10 en la misma.
– Nos comprometemos al cumplimiento de los horarios establecidos en la cita previa. Para la petición de dicha cita ponemos a disposición del usuario un teléfono con horario de atención de 9 a 14 horas, así como un correo electrónico asignado a cada CEAS.
– Si la llamada para la CITA PREVIA se produce fuera del horario laboral, recogemos sus demandas, bien en el contestador automático, bien a través del registro de llamadas no contestadas del terminal. El CEAS se pondrá en contacto en un plazo máximo de 2 días laborables.
– En los casos en los que sea más adecuado, la información se realizará por parte del trabajador social telefónicamente, evitando desplazamientos innecesarios.
– En las cabeceras de zona y donde exista SIO semanal le daremos Cita en un plazo máximo de 15 días, en un 90% de los casos la Cita se dará no superando los 7 días.
– En los SIOS que se desarrollen quincenalmente la Cita no superará los 20 días, en el 90% de los casos se dará antes de 15 días.
– Los correos electrónicos serán respondidos en un plazo no superior a 5 días. En el 90% de los casos el correo será respondido en un plazo de 2 días.
– Durante el desarrollo del SIO, el tiempo de espera para ser atendido no superará los 30 minutos y en un 50% de los casos no superará los 15 minutos.
– En caso de ser necesario realizaremos la entrevista en un espacio diferente al SIO de su municipio incluido en las dependencias del Servicio de Acción Social en Valladolid capital.
– En situaciones excepcionales: dificultades para el transporte, falta de apoyos familiares, problemas funcionales, el TS acudirá a realizar el Servicio de Información a su propio domicilio.

2. Servicio de valoración y orientación con asesoramiento especializado.

– Prestamos una atención individualizada por profesional especializado, que será el/la coordinador/a de caso, y se mantendrá en el 90% de los casos, a lo largo de toda la intervención. Si fuera precisa la sustitución se realizará de manera inmediata asignándose otra/otro de tal forma que cada persona siempre tenga a un profesional de referencia.–
Si el profesional valora la necesidad, se concertará entrevista fuera de las permanencias habituales, alargando la entrevista más del tiempo máximo asignado de 30 minutos.
– Le apoyaremos en todo el proceso de tramitación de su expediente, indicándole los lugares más cercanos y accesibles a su domicilio para realizar su solicitud. Estaremos a su disposición durante la tramitación del expediente.
– Cuando la prestación tramitada dependa directamente de nosotros como entidad local: Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), Teleasistencia, Prestación de emergencia Social (PREUS), Residencias propias de personas mayores (Cardenal Marcelo y Doctor Villacián), nos ajustaremos a los plazos establecidos en la normativa correspondiente.
– Para facilitar la tramitación de sus prestaciones (SAD, TELEASISTENCIA, PREUS y Residencias), está a disposición de los usuarios, un modelo de autorización para que la Diputación pueda recabar datos de distintas entidades (Hacienda, Seguridad Social, Catastro, etc.), agilizando el procedimiento y evitando desplazamientos.
– Para tramitar su prestación económica de urgencia social (PREUS) y el acceso a nuestras residencias de personas mayores, está habilitada la vía telemática y podrá realizar la solicitud en la sede electrónica de la Web de la Diputación de Valladolid.

3. Derivación a equipos multiprofesionales específicos de nuestra entidad y/o a otros recursos del Sistema de Servicios Sociales.

– Derivaremos su caso a nuestros equipos multiprofesionales especializado en un plazo de 2 semanas. En el 50% de los casos lo haremos en una semana, siempre que sea necesario y así lo aconseje la propia necesidad de la intervención.
– La/el coordinador de caso realizará un seguimiento de la intervención, con estos equipos y/o entidades, cuando se estime conveniente y siempre cumpliendo con los plazos, si estos estuviesen fijados previamente.
– Se elaborará Plan de caso conjunto de CEAS y equipos multiprofesionales en aquellas intervenciones que así lo requieran.
– El personal técnico de CEAS, una vez derivado su caso, seguirá a su disposición como profesional de referencia.

CÓMO MEDIMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Servicio de información personalizada sobre recursos sociales.

– Nº de veces que se ha actualizado la información en los expositores en la sede de CEAS y en las permanencias semanales y quincenales, sobre el compromiso de hacerlo mensualmente, al menos, en la sede de CEAS.
– Nº de informaciones caducadas encontradas y retiradas a lo largo del año.
– Nº de informaciones trasmitidas de manera inmediata a los ayuntamientos.
– Puntuación obtenida en la encuesta de satisfacción de usuarios.
– Nº de "Formulario de Tratamiento de datos de carácter personal y Acceso al sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública" recabados.
– Porcentaje de llamadas para CITA PREVIA respondidas en 2 días laborables.
– Nº de Servicios de Información realizados telefónicamente.
– Porcentaje de casos en los que la CITA de los SIO semanal se ha dado en más de 15 días.
– Porcentaje de casos en los que la cita de los SIO semanal se ha dado en menos de 7 días.
– Porcentaje de casos en los que la CITA de los SIO quincenal se ha dado en más de 20 días.
– Porcentaje de casos en los que la cita de los SIO quincenal se ha dado en menos de 15 días.
– Porcentaje de casos en los que los correos han sido respondidos en más de 5 días.
– Porcentaje de los casos en los que los correos han sido respondidos en menos de 5 días.
– Porcentaje de los casos en los que el tiempo de espera para ser atendido ha superado los 30 minutos.
– Porcentaje de personas atendidas antes de 15 minutos de espera.
– Porcentaje de entrevistas realizadas en SIOS diferentes al del lugar de origen de la persona.
– Nº de entrevistas realizadas a petición de usuarios en Valladolid capital.
– Nº de SIOs realizados en los domicilios de los usuarios.

Servicio de valoración y orientación con asesoramiento especializado.

– Nº de casos en los que se ha asignado un/a nuevo/a coordinador/a de caso.
– Porcentaje de casos en los que no se ha mantenido el/la coordinador/a de caso a lo largo de la intervención.
– Porcentaje de entrevistas de valoración realizadas de más de 30 minutos.
– Nº total de certificados solicitados que han autorizado los/as usuarios/as.

Derivación a equipos multiprofesionales específicos de nuestra entidad y/o a otros recursos del Sistema de Servicios Sociales.

– Porcentaje de casos derivados a recursos, programas equipos multiprofesionales especializados propios.
– Porcentaje de casos derivados en un plazo de 2 semanas.
– Porcentaje de los casos derivados en menos de una semana.
– Nº de casos en los que se ha intervenido conjuntamente con los equipos multiprofesionales.
– Nº seguimientos individuales realizados con nuestros equipos multiprofesionales y/o otras entidades.
– Porcentaje de casos derivados a otros organismos o sistemas de protección social.

DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS

– A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
– A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
– A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos cuando se solicite, salvo aquellos documentos originales deban obrar en el expediente.
– Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y otras Leyes.
– A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
– A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
– A acceder al Sistema Público de Servicios Sociales y a recibir de la atención social sin discriminación alguna por cualquier circunstancia personal o social.
– A disponer de un plan de atención individual en función de la valoración de su situación que se revise periódicamente y siempre que se altere la situación inicial de la persona.
– A la confidencialidad de todos los datos con las garantías previstas en la legislación sobre Protección de datos de carácter personal y acceder a su expediente personal sin vulnerar el derecho a la intimidad de terceras personas.
– A recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos.

– A contar con una/un profesional de referencia para el buen funcionamiento de los servicios.
– Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes y, en especial, a los derechos específicos recogidos en el artículo 11 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de quejas y sugerencias.

Puede presentar reclamación formulada por escrito y registrarla oficialmente, según procedimiento administrativo, en la Oficina de Registro de la Diputación de Valladolid, sita en "Hospital Viejo", Avenida Ramón y Cajal s/n. C.P. 47003 Valladolid.
Asimismo, podrán presentarse reclamaciones, quejas o sugerencias por cualquiera de los medios indicados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

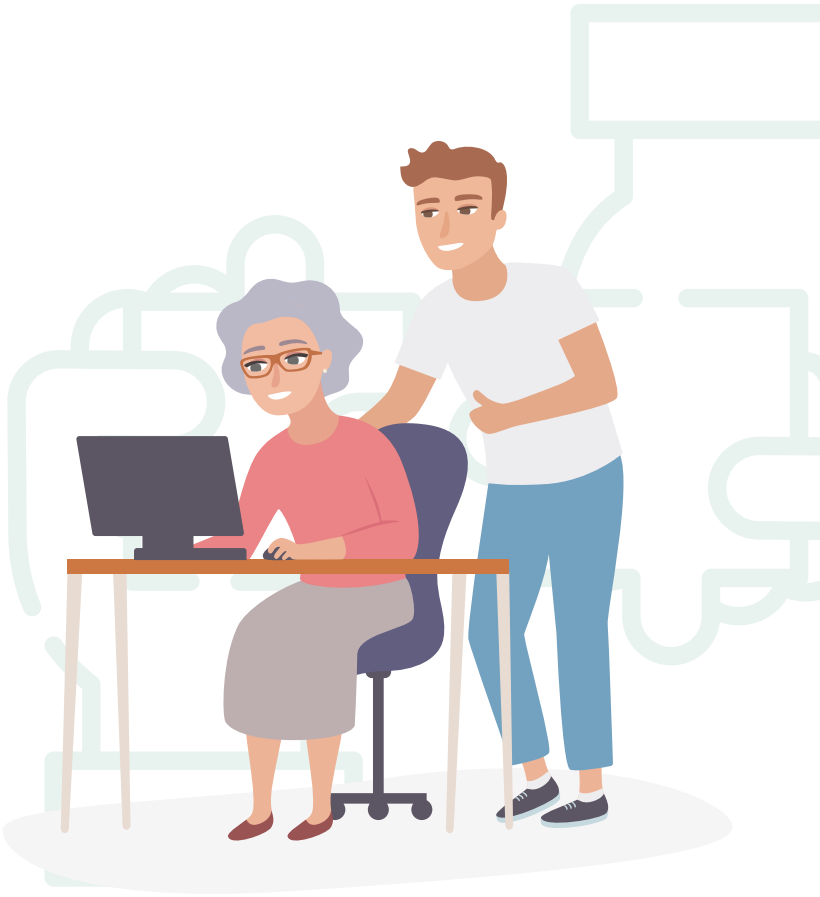
Además, la Diputación de Valladolid pone a disposición de la ciudadanía un buzón de consultas, quejas y sugerencias al que podrá acceder a través de su página web: https://gobiernoabierto.diputaciondevalladolid.es / buzon-de-sugerencias/

NORMATIVA APLICABLE

– Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
– Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
– Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios sociales en las Corporaciones Locales.
– Decreto 126/2001, de 19 de abril Acuerdo Marco de cofinanciación de los servicios sociales que han de llevarse a cabo por las entidades locales.
– Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
– Decreto 58/ 2014, de 11 de diciembre, Catálogo de Servicios Sociales.
– Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

CONSEJOS ÚTILES PARA EL/LA USUARIO/A

– Pedir CITA PREVIA para poder ser atendido adecuadamente.
– Tener confianza en su profesional de referencia y seguir sus indicaciones.
– Cada situación es diferente, por tanto, no se fie de recomendaciones de personas que desconocen la normativa y el procedimiento administrativo.
– Sea paciente, es preciso respetar los plazos. La resolución de su expediente no depende solo de la/el profesional que tiene delante.



CARTA
DE SERVICIOS

Servicios Sociales
de Castilla y León

Diputación
de Valladolid