

## DIRECCIONES

### SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN

Calle Amadeo de Saboya, 11, Patio A. 46010 València.  
Teléfono: 96 208 24 75.

### CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES

#### C.M.S.S. BENIMACLET

Calle Sant Esperit, 15. 46020 València.  
Teléfonos: 96 208 43 80 y 96 208 43 90.

#### C.M.S.S. CAMPANAR

Calle Grabador Enguïdanos, s/n. 46015 València.  
Teléfonos: 96 208 27 75.

#### C.M.S.S. CIUTAT VELLA

Calle Mesón de Morella, 2. 46003 València.  
Teléfono: 96 208 41 67.

#### C.M.S.S. MALVARROSA

Calle María Carbonell (Mestra), 1. 46011 València.  
Teléfono: 96 208 25 70.

#### C.M.S.S. NAZARET

Calle Parque Nazaret, 94. 46024 València.  
Teléfono: 96 208 74 00.

#### C.M.S.S. OLIVERETA

Calle Burgos, 12, 2º y 3º piso. 46018 València.  
Teléfonos: 96 208 46 80 y 96 208 46 81.

#### C.M.S.S. PATRAIX

Calle Salabert, 13, 2º y 3º piso. 46018 València.  
Teléfonos: 96 208 46 70 y 96 208 46 71.

#### C.M.S.S. QUATRE CARRERES

Calle Arabista Ambrosio Huici, s/n. 46013 València.  
Teléfonos: 96 208 40 80 y 96 208 40 90.

#### C.M.S.S. SALVADOR ALLENDE

Calle San Juan de la Peña, 3 - 2º piso. 46019 València.  
Teléfono: 96 208 46 50.

#### C.M.S.S. SANT MARCEL·LÍ

Calle Salvador Perles, s/n. 46017 València.  
Teléfonos: 96 208 28 65 y 96 208 28 66.

#### C.M.S.S. TRAFALGAR

Calle Trafalgar, 34 - 3º piso. 46023 València.  
Teléfonos: 96 208 27 29.

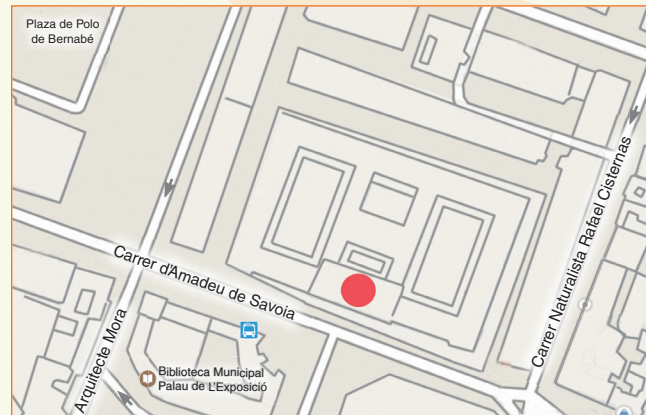
## HORARIOS

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas de lunes a viernes, previa petición de cita.

## IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Sección de Servicios Sociales Generales del Servicio de Bienestar Social e Integración es la unidad que asume la responsabilidad sobre la gestión y el seguimiento de la presente Carta de Servicios.

## PÁGINA WEB



Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de València: [www.valencia.es/bienestarsocial](http://www.valencia.es/bienestarsocial)

Sede electrónica: <https://sede.valencia.es/sede/>

## AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA

- Fecha de aprobación: 20/04/2015.
- Vigente hasta el: 20/04/2018.

La versión íntegra de esta Carta de Servicios está disponible en la página web:

[www.valencia.es/bienestarsocial](http://www.valencia.es/bienestarsocial)



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

# CARTA DE SERVICIOS

## Centros Municipales de Servicios Sociales

## PRESENTACIÓN

La Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de València mantiene una firme voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia.

Una de las formas de expresar este compromiso es a través de las Cartas de Servicios, una herramienta que permite que las personas conozcan aquellas a las que pueden acceder, en este caso en el ámbito de los Centros Municipales de Servicios Sociales, y ejercer los derechos que les asisten en su relación con la administración.

También la Carta debe servir para fomentar la mejora continua, dando a quienes gestionan, la oportunidad de conocer de forma objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.

Concejalía de Servicios Sociales



## SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE ESTA CARTA

Los Centros Municipales de Servicios Sociales desarrollan los siguientes programas y servicios:

- **Información:** tiene por objeto orientar e informar a los ciudadanos y ciudadanas sobre sus derechos, el ejercicio de los mismos y los recursos sociales existentes.
- **Servicios domiciliarios:** potencian la permanencia de las personas en su entorno natural a través de la Ayuda a Domicilio, la Teleasistencia y el programa *Menjar a casa*.
- **Inserción social y laboral:** persigue la inclusión de las personas en situación de riesgo o de exclusión, mediante acciones de inserción social, laboral y de acceso a una vivienda digna.
- **Menor:** desarrolla actuaciones de prevención, protección, inserción y reeducación sobre menores en situación de riesgo o desprotección, a través de actuaciones sobre los y las menores y sus familias.
- **Dependencia:** promueve la autonomía personal y desarrolla actuaciones dirigidas a personas que requieren apoyos para llevar a cabo las actividades esenciales de la vida diaria.
- **Col.labora:** atención a grupos vulnerables a través de la realización de proyectos de carácter preventivo por entidades sin ánimo de lucro con financiación municipal.
- **Atención Psicológica**

De forma transversal a todos los programas se aplican prestaciones económicas de apoyo a las situaciones de emergencia de las personas.

## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los Centros Municipales de Servicios Sociales cuentan con un sistema de Gestión de Calidad, oportunamente certificado, mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2015.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Los compromisos que se recogen en la Carta, junto con su indicador asociado, son los siguientes:

1. Los Centros Municipales de Servicios Sociales facilitan su accesibilidad ofreciendo en todos ellos un horario de atención al público de 9 a 14 horas de lunes a viernes y un horario continuado de trabajo de 8 a 20 horas, de lunes a jueves y los viernes de 8 a 15 horas.

**Indicador asociado:** Personas atendidas en los CMSS.

2. La atención personalizada por parte de profesionales de los Centros de Servicios Sociales se realizará siempre mediante cita previa.

**Indicador asociado:** Porcentaje de personas atendidas con cita previa en los CMSS.

3. La primera entrevista con un y una trabajadora social del Servicio de Información, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un plazo máximo de 13 días.

**Indicador asociado:** Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 15 días.

4. Las situaciones que profesionalmente se valoren como urgentes se atenderán en el mismo día, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro como si son personas que se encuentran en proceso de atención.

**Indicador asociado:** Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita.

5. Las quejas y reclamaciones presentadas por las personas usuarias acerca de las deficiencias de los servicios prestados por los CMSS se tramitan y contestan en un plazo inferior a 15 días y, a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora de los servicios.

**Indicador asociado:** Porcentaje de reclamaciones contestadas en un plazo inferior a 15 días.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Acceder al Sistema Público de Servicios Sociales y a disfrutar de la atención social sin discriminación alguna.
- Disponer de un plan de atención individual.
- La confidencialidad de todos los datos con las garantías previstas en la legislación sobre protección de datos.
- Recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles.
- Participar en la toma de decisiones del centro de servicios sociales que les afecten.
- Ser tratadas con respeto a la dignidad.
- Contar con un o una profesional de referencia.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias podrán presentar quejas, reclamaciones sugerencias y agradecimientos, a través de los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias de la web municipal
- Correo electrónico
- Llamada telefónica
- Por escrito a través del Registro General de Entrada mediante el modelo de instancia establecido al efecto
- Sede electrónica con firma digital
- Presencialmente en el CMSS o en cualquier dependencia del Servicio de Bienestar Social e Integración.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la misma, por la Sección de Servicios Sociales Generales.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, la persona máxima responsable administrativa del departamento se dirigirá a la persona usuaria por el medio que esta haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento.