

# Carta de Servicios

## Servicio de Información y Orientación (SIO) de los Centros de Acción Social (CEAS) de la provincia de Valladolid

---

### Quiénes somos

---

El Servicio de Información y Orientación (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”.*

### Qué servicios ofrecemos

---

#### **1. Servicio de información personalizada sobre Recursos Sociales.**

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

Responde a la necesidad de estar informado, para acceder y usar los recursos sociales y prevenir desigualdades en su uso. Se dirige a individuos, grupos o instituciones sobre 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 profesional realizará valoración especializada orientando a cada persona hacia los recursos específicos a los que pudiera tener derecho.

### **3. Derivación a equipos multiprofesionales especializados de nuestra entidad. Y/o 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 de nuestra entidad.
- 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 puede concertar CITA PREVIA.



- **Servicio de Acción Social:** [accion.social@dip-valladolid.es](mailto:accion.social@dip-valladolid.es)  
C/ Ramón y Cajal, nº 5; C.P. 47003 Valladolid; Teléfono: 983.42.71.00; Fax: 983.42.72.36
- **Coordinación CEAS:** [encarna.garrido@dip-valladolid.es](mailto:encarna.garrido@dip-valladolid.es); [jesus.garciasalvador@dip-valladolid.es](mailto:jesus.garciasalvador@dip-valladolid.es)  
Teléfono: 983.42.71.00; Ext. 663 ext.654
- **CEAS Cercanías 1:** [ceas.cercanias1@dip-valladolid.es](mailto:ceas.cercanias1@dip-valladolid.es)  
C/ Ermita, nº 5, C.P: 47130 Simancas; Teléfono. 983590665 Y Fax: 983.59.19.77
- **CEAS Cercanías 2:** [ceas.cercanias2@dip-valladolid.es](mailto:ceas.cercanias2@dip-valladolid.es)  
Plaza De La Cruz nº 5; C.P.47193 – La Cistérniga; Teléfono: 983.40.25.71, Fax.: 983.40.25.21
- **CEAS Íscar:** [ceas.iscar@dip-valladolid.es](mailto:ceas.iscar@dip-valladolid.es)  
Ayuntamiento, Plaza Mayor, s/n. C.P.47420 – Íscar; Teléfono.: 983.62.05.12 Fax: 983.61.17.29
- **CEAS Tierra de Campos Sur:** [ceas.tierradecompossur@dip-valladolid.es](mailto:ceas.tierradecompossur@dip-valladolid.es)  
Oficina de Atención al Ciudadano; Plaza de Santo Domingo, s/n. C.P. 47800 – Medina de Rioseco; Teléfono: 983.70.10.27 Fax.: 983.70.02.40
- **CEAS Nava del Rey:** [ceas.nava@dip-valladolid.es](mailto:ceas.nava@dip-valladolid.es)

Ayuntamiento; Plaza España, 1. C.P. 47500 – Nava del Rey; Teléfono.: 983.85.00.24, Fax: 983850484

- **CEAS Olmedo:** [ceas.olmedo@dip-valladolid.es](mailto:ceas.olmedo@dip-valladolid.es)

Ayuntamiento; Plaza de Santa María, 1.C.P. 47410 – Olmedo; Teléfono. Y Fax: 983.62.31.59

- **CEAS Peñafiel:** [ceas.penafiel@dip-valladolid.es](mailto:ceas.penafiel@dip-valladolid.es)

Edificio El Mirador. C/ Derecha al Coso, 43. C.P.47300 – Peñafiel; Teléfono.:983.88.05.64 Fax: 983.88.20.71

- **CEAS Pinoduro:** [ceas.pinoduro@dip-valladolid.es](mailto:ceas.pinoduro@dip-valladolid.es)

Plaza de España, 1. C.P. 47320 – Tudela de Duero; Teléfono.: 983.52.19.94 Fax: 983520020

- **CEAS Portillo:** [ceas.portillo@dip-valladolid.es](mailto:ceas.portillo@dip-valladolid.es)

Ayuntamiento. Plaza San Juan Evangelista, 1.C.P.47160 – Portillo; Teléfono: 983.55.70.57 Fax. 983.55.60.45

- **CEAS Serrada:** [ceas.serrada@dip-valladolid.es](mailto:ceas.serrada@dip-valladolid.es)

Ayuntamiento. Plaza Mayor, 1.C.P.47239 – Serrada; Teléfono.: 983.55.92.75,Fax: 983559000

- **CEAS Tordesillas:** [ceas.tordesillas@dip-valladolid.es](mailto:ceas.tordesillas@dip-valladolid.es)

Ayuntamiento. Plaza Mayor, s/n.C.P.47100 – Tordesillas; Teléfono y Fax.: 983.79.61.88.

- **CEAS Valoria – Valle Esgueva:** [ceas.valoriavalleesgueva@dip-valladolid.es](mailto:ceas.valoriavalleesgueva@dip-valladolid.es)

C/ Camino del Río, s/n. C.P. 47270 – Cígales; Teléfono y Fax.: 983.58.60.48

- **CEAS Tierra de Campos Norte:** [ceas.tierradecamposnorte@dip-valladolid.es](mailto:ceas.tierradecamposnorte@dip-valladolid.es)

Antiguas Escuelas San Juan. C/ San Juan, s/n.C.P.47600 – Villalón de Campos; Teléfono.: 983.74.08.30 / Fax.: 983.74.10.61

## 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 y Orientación 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 y orientación 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 en un contestador. 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 coordinador 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.
- 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 para realizar su solicitud, indicándole los lugares más cercanos y accesibles a su domicilio. 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, Teleasistencia, Ayudas de emergencia Social (AES), Residencias, nos ajustaremos a los plazos establecidos en la normativa correspondiente.
- Para facilitar la tramitación de sus prestaciones (AES, SAD, TELEASISTENCIA y RESIDENCIAS PROPIAS) 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.

### **3. Derivación a equipos multiprofesionales especializados de nuestra entidad. Y/o otros recursos del sistema de Servicios Sociales.**

- Derivaremos su caso a nuestros equipos multiprofesionales en un plazo de 2 semanas. En el 50% de los casos lo haremos en una semana, siempre que sea necesario
- El coordinador de caso realizará un seguimiento de la intervención, con estos equipos y/o entidades, cuando se estime conveniente.
- 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.
- Nº de informaciones caducadas encontradas y retiradas a lo largo del año
- Nº de informaciones transmitidas de manera inmediata a los Ayuntamientos.
- Puntuación obtenida en la encuesta de satisfacción de usuarios.
- 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 nuevo coordinador de caso
- Porcentaje de casos en los que no se ha mantenido el coordinador de caso a lo largo de la intervención.
- Porcentaje de entrevistas de valoración realizadas de más de 30 minutos
- Nº total de certificados solicitados

#### **Derivación a equipos multiprofesionales especializados de nuestra entidad. Y/o otros recursos del sistema de Servicios Sociales.**

- Porcentaje de casos derivados a recursos, programas equipos multiprofesionales 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 interesados 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, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u 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 disfrutar 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 un profesional de referencia para el buen funcionamiento de los servicios.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes

## 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 registrada oficialmente en cualquiera de los dos registros que tiene la Diputación de Valladolid; según procedimiento administrativo.

- Oficina de registro Palacio Pimentel en C/Angustias, 44. C.P. 47003 Valladolid.

- Oficina de registro “Hospital Viejo” en Avenida Ramón y Cajal S/N. C.P. 47003 Valladolid.

Asimismo podrán presentar las reclamaciones en los Registros de los Ayuntamientos que disponen de convenios de colaboración de Registro de Entrada con la Diputación de Valladolid, los cuales son, a fecha de 4 de julio de 2013: Olmedo, Pollos, La Cisterniga, Iscar, Nava del Rey; Villanueva de Duero, Laguna de Duero, Villalón de Campos, Tordesillas, Tudela de Duero y San Miguel del Arroyo.

En ambos casos la solicitud puede registrarse en mano o enviarla por correo certificado.

En nuestros expositores estará además a su disposición la encuesta de satisfacción para usuarios

## **Normativa aplicable**

---

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.
- Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios sociales en las Corporaciones Locales.
- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Decreto 13/1990, de 25 de enero, por el que se regula el Sistema de Acción Social de Castilla y León.
- LEY ORGÁNICA 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## **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.