

Ayuntamiento de Jerez

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL

### ÍNDICE

#### 1.-INFORMACIÓN GENERAL.

- Unidades prestadoras de servicio.
- Centro Directivo del Servicio de Acción Social.
- Centros de Servicios Sociales Comunitarios.
- Centros de Participación Activa para Personas Mayores (Centros de Día de Mayores).
- Albergue Municipal.

#### 2.-NORMATIVA.

##### 2.1.- NORMATIVA GENERAL.

##### 2.2.- NORMATIVA ESPECÍFICA.

##### 2.3.- NORMATIVA POR SECTORES.

- A) DEPENDENCIA.
- B) DISCAPACIDAD.
- C) FAMILIA.
- D) TELEASISTENCIA.
- E) MAYORES.
- F) MENORES.
- G) INMIGRACIÓN.

#### 3.-DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA.

##### 3.1.- DERECHOS.

##### 3.2.- OBLIGACIONES.

#### 4.-PRESTACIONES DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.

##### 4.1.- SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN ORIENTACIÓN. ASESORAMIENTO Y ACCESO A LOS RECURSOS SOCIALES DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES Y OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL.

- 4.1.1.- Servicio de 1ª Atención Social.
- 4.1.2.- Servicio de Valoración Técnica de Situaciones Familiares y Personales.
- 4.1.3.- Servicio de Información para el Acceso al Sistema de Atención a la Dependencia y elaboración del Programa Individual de Atención a Personas Dependientes.
- 4.1.4.- Servicio de Valoración para el Acceso a Comedores Escolares Públicos de menores en situación de riesgo o exclusión social.
- 4.1.5.- Servicio de Valoración para la acreditación de residencia de las personas extranjeras y/o inmigrantes.
- 4.1.6.- Servicio de atención del Programa de Solidaridad de los Andaluces para la Erradicación de la Marginación y Desigualdad en Andalucía (Salario Social).
- 4.1.7.- Bono Bus.Tarjeta Azul (Bonificación Transporte Urbano.)
- 4.1.8.- Servicio de Emisión de Acreditación de las Circunstancias Especiales del Consumidor Vulnerable o Vulnerable Severo para la Aplicación del Bono Social de Energía Eléctrica.
- 4.1.9.- Gestión de Otras Prestaciones y Servicios de Administraciones Públicas.

#### **4.2.- SERVICIO DE CONVIVENCIA, PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL.**

- 4.2.1.- Servicio de Intervención Sociofamiliar en Zona.
- 4.2.2.- Servicio de Apoyo Psicosocial y Psicoeducativo de Atención a la Infancia y a la Familia. (Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo social).
- 4.2.3.- Servicio de Atención a la población inmigrante.
- 4.2.4.- Programa de Acompañamiento en la Reagrupación Familiar.
- 4.2.5.- Programas de Prevención Social con Menores.
  - 4.2.5.1.-Servicio de Atención Socioeducativa con Infancia y Adolescencia (SASIA.)
  - 4.2.5.2.- Programa de Prevención e Intervención en Situaciones Absentismo Escolar.
  - 4.2.5.3.- Programa de Prevención de la Mendicidad Infantil y Atención a Familias Itinerantes durante la Feria.

#### **4.3.- SERVICIO DE ATENCIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA Y NECESIDADES DE PROTECCIÓN E INTEGRIDAD PERSONAL.**

- 4.3.1.- Servicio Comunitario de Atención a las Necesidades Básicas.  
MODALIDADES:
  - 4.3.1.1.-Ayudas Económicas Periódicas a Familias.
  - 4.3.1.2.- Ayudas en Especie Periódicas a Familias.
  - 4.3.1.3.-Ayudas de Emergencia Social.
  - 4.3.1.4.- Ayudas Económicas Familiares a Menores.
- 4.3.2. - Servicio de Atención y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia Social y Catástrofe.
- 4.3.3.- Programa de Intervención en Situaciones de Riesgo y/o Malos Tratos a Personas Dependientes.
- 4.3.4.- Intervención en Situaciones de Riesgo y/o Malos Tratos a Menores.
- 4.3.5.- Prestación de Alojamiento Alternativo.
  - 4.3.5.1.- Ingreso Residencial por Urgencia Social.
  - 4.3.5.2.- Albergue Municipal.
    - 4.3.5.2.1.- Programa de Alojamiento a Personas sin Hogar (Albergue municipal).
    - 4.3.5.2.2.-Programa de Baja Exigencia (Albergue municipal).
    - 4.3.5.2.3.- Programa de Intervención en la Calle (Albergue municipal).
  - 4.3.5.3 -Viviendas de Emergencia Social.

- 4.3.6.- Atención a Situaciones de Insalubridad de Viviendas.
- 4.3.7.- Servicio de Orientación y Asesoramiento Jurídico.
- 4.3.8.- Servicio OIH (Oficina de Intermediación Hipotecaria).
- 4.3.9.- Bonificación Tasas por Recogida, Tratamiento y Aprovechamiento de Residuos Urbanos Municipales, de Alcantarillado y Depuración y por Abastecimiento de Agua.

#### **4.4.- SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL.**

- 4.4.1.- Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio.
- 4.4.2.- Programa de Envejecimiento Activo.
- 4.4.3.- Programa de Atención a la Discapacidad.

#### **4.5.- SERVICIO DE PARTICIPACIÓN EN LA VIDA COMUNITARIA, SENSIBILIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL.**

- 4.5.1.- Servicio de Cooperación Social.
  - 4.5.1.1.- Consejo Local de Bienestar Social.
  - 4.5.1.2.- Consejo Local de Mayores.
  - 4.5.1.3.- Jerez Ciudad Refugio.
  - 4.5.1.4.- Programa Estrategia Antirumores.
  - 4.5.1.5.- Red de Integración Social.
  - 4.5.1.6.- Programa Siempre Acompañados.
  - 4.5.1.7.- Programa Caixa-Proinfancia.
- 4.5.2.- Servicio de Desarrollo Comunitario.
  - 4.5.2.1.- Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI).

### **5.- PRESTACIONES DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA DE MAYORES.**

- 5.1.- Atención en Centro de Participación Activa de Personas Mayores "El Abuelo" (Centro de Día de Mayores "El Abuelo").
- 5.2.- Atención en Centro de Participación Activa de Personas Mayores "Zona Sur" (Centro de Día de Mayores Zona Sur).
- 5.3.- Atención en Centro de Participación Activa de Personas Mayores "San Benito" (Centro de Participación Activa San Benito).

### **6.- MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN.**

CONVENIOS ACTUALES.

### **7.- SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

### **8.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS.**

### **9.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN.**

## I.- INFORMACIÓN GENERAL.

El Órgano responsable e impulsor de esta Carta de Servicios es el Servicio de Acción Social, adscrito al Área de Acción Social, Igualdad y Medio Rural del Ayuntamiento de Jerez, siendo el propósito principal el compromiso de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Jerez con las necesidades sociales de la ciudadanía y con la calidad de los servicios que se prestan para darles respuesta.

Este Servicio tiene competencias para la organización, planificación y gestión de los Servicios Sociales Comunitarios en el municipio de Jerez, como nivel primario del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Entre las competencias en materia de Servicios Sociales Comunitarios a desarrollar por el Servicio de Acción Social, se encuentran, entre otras, las relacionadas con la detección y valoración de las necesidades sociales en el término municipal; la detección precoz de las situaciones de riesgo social individuales y comunitarias; la prevención de situaciones de vulnerabilidad social; la planificación, la intervención, el seguimiento y la evaluación de la atención; la puesta en marcha de actuaciones de carácter preventivo y terapéutico tendentes a propiciar el desarrollo y la integración social de la población y la disminución de las situaciones de riesgo social, así como la coordinación de las actuaciones en materia de atención social primaria con otros agentes e instituciones presentes en la ciudad, al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención.

Asimismo tiene encomendada el fomento de la participación y solidaridad ciudadana en el medio comunitario y la detección y atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de vulnerabilidad, desprotección o exclusión social, así como la atención específica a situaciones de urgencia o emergencia social a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo.

El Servicio de Acción Social ostenta la dirección, organización, planificación y programación de la red primaria de servicios sociales comunitarios en el ámbito del municipio de Jerez, garantizando la universalidad en el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad.

Los Servicios Sociales Comunitarios están dirigidos con carácter integral y polivalente a toda la ciudadanía y en especial a aquellas familias en situaciones de dificultad o exclusión social, motivadas tanto por precariedad en el marco económico como en el de la convivencia e inserción.

Dichos Servicios Sociales Comunitarios se desarrollan desde los distintos Centros de Servicios Sociales y demás unidades prestadoras de servicio, que constituyen las infraestructuras básicas de los Servicios Sociales municipales, siendo la puerta de acceso a la atención social y a las diferentes prestaciones sociales dirigidas a la ciudadanía del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

### Unidades prestadoras de servicio

- Centro Directivo del Servicio de Acción Social
- Centros de Servicios Sociales Comunitarios
- Centros de Participación Activa para Personas Mayores
- Albergue Municipal

### Centro Directivo del Servicio de Acción Social.

El Centro directivo del Servicio de Acción Social es la estructura que da soporte general a todas las competencias a desarrollar en materia de Servicios Sociales Comunitarios en el municipio y es el responsable de la Red de Centros de Servicios Sociales Comunitarios y demás unidades prestadoras de servicio de la ciudad de Jerez.

- Dirección: c/ Dr. Fleming, 6. CP 11407
- Teléfono: 956.14.99.20
- Fax: 956.14.99.21
- E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)
- Horario de atención al público: De 09.30 a 13.30 h.

### Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios municipales son los equipamientos físicos, y la estructura administrativa y técnica básica de los Servicios Sociales Comunitarios, que abarcan un ámbito poblacional delimitado de la ciudad, y están distribuidos por los distintos Distritos de Jerez como primer punto de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, y a sus prestaciones básicas, ya sean éstas del Ayuntamiento o de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Su finalidad es dar respuesta a los problemas y necesidades personales, familiares o sociales de la ciudadanía y favorecer su integración social y autonomía, proporcionándoles las prestaciones, los servicios y programas de la red básica comunitaria de Atención Social Primaria comprendidos en esta Carta de Servicios, orientados a las necesidades sociales de los mismos.

Los Centros de Servicios Sociales están atendidos por equipos profesionales formados por trabajador/as sociales, psicólogo/as, educador/as sociales y personal administrativo y ordenanza.

A cada persona y, en su caso, unidad de convivencia que sea atendido en los Centros de Servicios Sociales se le asignará un/a Trabajador/a Social de referencia que realizará una valoración y diagnóstico de la situación planteada y en función de la misma determinará los pasos a dar y qué servicios y prestaciones hay que articular para dar respuesta y que en su caso, actuará como profesional de referencia en el contexto del trabajo interdisciplinario que desarrolla el equipo profesional de servicios sociales comunitarios.

La red de Atención Social Básica de Jerez está integrada en estos momentos por 8 Centros de Servicios Sociales, ubicados en los 8 Distritos del municipio: Serrana, San Benito, La Granja, Delicias, Sur, Centro, La Barca y San Telmo.

### Horarios:

Los Centros de Servicios Sociales facilitan su accesibilidad ofreciendo en todos los distritos un horario de atención al público, mediante cita previa, de 9.30 a 13.30 de lunes a viernes.

Para evitarle esperas innecesarias y prestarle una atención de calidad, es necesario solicitar cita previa, salvo en los casos de urgencia. Puede solicitar cita previa a través de los siguientes canales:

### Direcciones y Teléfonos de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

#### Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

- Centro Servicios Sociales 1º de Mayo.  
Dirección: Avda. del Mosto s/n.  
C.P. 11404.  
Teléfono Contacto: 956 149 985.  
E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)
- Centro Servicios Sociales San Benito.  
Dirección: C/ Doctor Fleming, 6.  
C.P. 11407.  
Teléfono Contacto: 956 149 780.  
E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)
- Centro Servicios Sociales Granja.  
Dirección: Avda. de Arcos, s/n.  
C.P. 11405.  
Teléfono Contacto: 956 149 840.  
E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)
- Centro Servicios Sociales Delicias.  
Dirección: c/ Paquera de Jerez, s/n.  
C.P. 11406.  
Teléfono Contacto: 956 149 981.  
E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)
- Centro Servicios Sociales Sur.  
Dirección: C/ Juan Garcia de Cuenca s/n.  
C.P. 11408.  
Teléfono Contacto: 956 149 994.  
E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

- Centro Servicios Sociales Centro.  
Dirección: Plaza la Merced, s/n.  
C.P. 11403.  
Teléfono Contacto: 956 149 960.  
E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)
- Centro Servicios Sociales Barca.  
Dirección: Plaza Ayuntamiento, nº 1.  
C.P. 11570.  
Teléfono Contacto: 956 390 010.  
E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)
- Centro Servicios Sociales San Telmo.  
Dirección: Cuesta San Telmo, s/n.  
C.P. 11408.  
Teléfono Contacto: 956 149 765.  
E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

### Centros de Participación Activa para Personas Mayores (Centros de Día de Mayores).

Los Centros de Participación Activa para Personas Mayores son Centros de promoción del bienestar de las personas mayores, tendente al fomento de la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social, pudiendo servir, sin detrimento de su finalidad esencial, de apoyo para la prestación de Servicios Sociales y Asistenciales a otros sectores de la población.

Disponemos actualmente en la ciudad de 3 Centros Municipales de Participación Activa:

- Centro de Participación Activa para Personas Mayores "El Abuelo",  
C/Terremoto de Jerez, s/n. - Pago San José. Tfno. 956 341 846.
- Centro de Participación Activa para Personas Mayores "San Benito".  
Calle Doctor Fleming, s/n. Tfno. 956 149 780.
- Centro de Participación Activa para Personas Mayores "Zona Sur".  
Avda. Libertad, s/n. Tfno. 956 149 982.

### Albergue Municipal.

Recurso residencial de carácter temporal destinado a personas sin hogar, que presta los medios necesarios para la inserción social de las personas destinatarias.

Dirigido a personas mayores de 18 años, ya sean transeúntes u otras personas o grupos familiares afectados por situaciones de emergencia social, que carezcan de medios personales y familiares para el alojamiento.

Dirección: C/ Cantarería 2.  
Teléfono: 956 30 5091.  
Correo electrónico: [albergue@aytojerez.es](mailto:albergue@aytojerez.es)

## 2.- NORMATIVA.

### 2.1.- NORMATIVA GENERAL.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 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 del Procedimiento Administrativo Común.
- La Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía
- Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía
- Decreto-ley 7/2014, de 20 de mayo, por el que se establecen medidas urgentes para la aplicación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.

### 2.2.- NORMATIVA ESPECÍFICA:

- Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.
- Resolución de 5 de mayo de 1988, de la Secretaria General Técnica, por la que se da publicidad al Convenio-programa entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y la Comunidad Autónoma de Andalucía, para el desarrollo de las prestaciones básicas de Servicios Sociales de las Corporaciones Locales (BOJA de 20 de noviembre de 1989).
- Decreto 49/1986, de 5 de marzo, para la creación de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía.
- Decreto 103/1989, de 16 de mayo, por el que se desarrolla la creación de los Consejos de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establecen la naturaleza y prestaciones de los servicios sociales comunitarios.
- Orden de 22 de Octubre de 1996, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Decreto 203/2002, de 16 de julio, por el que se regula el sistema de financiación de los servicios sociales comunitarios en Andalucía.
- Orden de 25 de julio de 2006, por la que se modifica la de 20 de junio de 2005, por la que se regulan las bases para otorgar subvenciones a las Corporaciones Locales para la realización de programas de tratamiento a familias con menores y se abre el plazo de presentación de solicitudes.
- Orden de 11 de febrero de 2010, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales.
- Orden de 28 de julio del 2000, conjunta de las Consejerías de la Presidencia y de Asuntos Sociales, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía y se aprueba el modelo de solicitud de las autorizaciones administrativas Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016
- Ley 4/2013, de 1 de octubre, de medidas para asegurar el cumplimiento de la función social de la vivienda.

### 2.3.- NORMATIVA POR SECTORES.

#### A) DEPENDENCIA.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.



- Orden de 23 de abril de 2007, por la que se aprueba el modelo de solicitud del Procedimiento para el Reconocimiento de la Situación de Dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 168/2007, de 12 de Junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como determinar la composición y funciones de los órganos competentes para su valoración, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía
- Orden de 3 de agosto de 2007, por la que se establecen la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las Prestaciones y la Gestión de las Prestaciones Económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- Orden de 1 de octubre de 2007, por la que se aprueban los modelos de informe social, trámite de consulta y propuesta de programa individual de atención del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Andalucía.
- Orden 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 7 de marzo de 2008, por la que se modifica la Orden de 3 de agosto de 2007, por la que se establecen la intensidad de protección de los servicios, el régimen de contabilidad de las prestaciones y la Gestión de las prestaciones económicas del sistema de autonomía y atención a la dependencia en Andalucía y la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de ayuda a domicilio.
- Orden de 6 de abril de 2009, por la que se modifica la Orden de 3 de agosto de 2007, que establece la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las prestaciones y la gestión de las prestaciones económicas del sistema de autonomía y atención a la dependencia en Andalucía, y la Orden 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 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 21 de marzo de 2012, 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.
- Resolución del 13 de julio de 2012, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia
- Real Decreto Ley 1051/2013, de 27 diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

## B) DISCAPACIDAD.

- Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la
- Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas.
- Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.
- Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre.
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordo ceguera en Andalucía.
- Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

#### C) FAMILIA.

- Orden de 8 de octubre de 1999, por la que se regula el pago del Ingreso Mínimo de Solidaridad establecido en el Decreto 2/1999, de 12 de enero.

#### D) TELEASISTENCIA.

- Orden de 10 de enero de 2002, por la que se regula el Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Orden de 28 de enero de 2004, de modificación de la de 10 de enero de 2002, por la que se regula el Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Orden de 10 de enero de 2007, por la que se modifica la de 10 de enero de 2002, por la que se regula el Servicio Andaluz de Telasistencia.

#### E) MAYORES.

- Ley 6/1999, de 7 de julio, de Atención y Protección a las Personas Mayores.
- Decreto 76/2001, de 13 de marzo, por el que se regula la concesión y uso de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco.
- Decreto 23/2004, de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores.
- Decreto 27/2007, de 6 de febrero, por el que se modifica el Decreto 15/1999, de 2 de febrero, por el que se regula el uso, la participación y la gestión de la Red de Residencias del Tiempo Libre pertenecientes a la Administración de la Junta de Andalucía.
- Decreto 72/2012, de 20 marzo, por el que se aprueba el Estatuto de los Centros de Participación Activa para Personas Mayores.
- Orden SSI/1688/2015, de 30 de julio, por la que se regula el Programa de Termalismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

## F) MENORES.

- Convención sobre los Derechos de los niños y las niñas el 20 de Noviembre de 1989, ratificada por el Estado Español, el 31 de Diciembre de 1990.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor; de Modificación Parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley Orgánica 5/2000, del 12 de enero, Reguladora de las Responsabilidad Penal de los Menores.
- Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor de Andalucía.
- Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 1/2009 reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía
- Decreto 42/2002 del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa
- 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.
- Orden de 19 de septiembre de 2005, por la que se desarrollan determinados aspectos del Plan Integral para la Prevención, Seguimiento y Control del Absentismo Escolar
- Acuerdo de 25 de noviembre de 2003, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Integral para la Prevención, Seguimiento y Control del Absentismo Escolar.
- 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.
- II Plan de Infancia y Adolescencia de Andalucía 2016-2020
- Plan Municipal por la Infancia y la Familia 2015-2018 aprobado en el Pleno Municipal (BOP nº 80, 29 de abril de 2015).
- Decreto 3/2004, de 7 de enero, por el que se establece el sistema de información sobre maltrato infantil de Andalucía.
- Orden de 11 de febrero de 2004, por la que se acuerda la publicación del texto íntegro del Procedimiento de Coordinación para la Atención a Menores Víctimas de Malos Tratos en Andalucía.
- Orden de 23 de junio de 2006, por la que se aprueban los modelos de la Hoja de Detección y Notificación del Maltrato Infantil.

## G) INMIGRACIÓN.

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en su redacción dada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, por la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, por la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre y por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.
- Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por la Ley Orgánica 2/2009.
- Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014 (PECI). Consejo de Ministros del 23 septiembre de 2011.

- Plan de gestión de la Diversidad y la Convivencia Intercultural de Jerez 2015-2018 Ayuntamiento de Jerez de la Frontera.

### **3.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA.**

#### **3.1.- DERECHOS.**

Las personas, en su relación con los servicios sociales municipales, sin perjuicio de los derechos constitucional y legalmente reconocidos, tendrán garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

- Al acceso universal a los servicios sociales en condiciones de igualdad, equidad, dignidad y privacidad.
- Ser tratadas con respeto a la dignidad y deferencia por el personal de los diferentes Centros y Servicios, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y demás derechos que les corresponden.
- A participar, individual o colectivamente, en la definición, planificación, provisión y evaluación de los servicios sociales.
- A unos servicios de calidad que fortalezcan las capacidades de las personas usuarias y de los grupos en que se integran, así como del entorno social.
- A recibir y obtener, si procede, las prestaciones garantizadas por el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- A acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo, que deberán ser expuestos de forma visible en los centros de atención, y la defensa de sus derechos, y a obtener respuesta en el plazo legalmente establecido.
- A la promoción de la autonomía personal.
- Recibir una atención directa, adecuada a sus necesidades, mediante un proyecto de intervención social en el que se consideren los aspectos individual, familiar, convivencial y comunitario, en función de la valoración de su situación.
- Recibir y obtener las prestaciones y servicios de calidad que les sean prescritos por el profesional de referencia en los términos previstos en esta ley y en su normativa de desarrollo.
- Tener asignada una persona profesional de referencia que procure la coherencia, el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención, y, dentro de los condicionamientos y límites establecidos reglamentariamente, a la libre elección del profesional de referencia y a un segundo diagnóstico de su situación, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de menores.
- Ser asistida, en los casos en que sea necesario, por una institución de protección y tutela si a la persona le ha sido modificada su capacidad judicialmente.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre la valoración de su situación y las intervenciones propuestas, servicios sociales disponibles, así como acceso a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, especialmente con el relativo a protección de datos respecto a otras personas cuyos datos

figuren en el expediente. Y, en su caso, a disponer de las ayudas y de los apoyos necesarios para la comprensión de la información que se les dirija, tanto por dificultades con el idioma como por alguna discapacidad. En cualquier caso, la información y el consentimiento de las personas con discapacidad se efectuará de acuerdo con lo previsto en el artículo 6 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- Participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención. Este consentimiento deberá ser otorgado siempre por escrito cuando la intervención implique ingreso en un servicio de alojamiento o en un centro residencial. En el caso de personas con capacidad modificada o personas menores de edad, se estará a lo que resulte de la correspondiente resolución judicial o administrativa.
- A que se realice una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, a disponer de un proyecto de intervención social y a participar en su elaboración, y todo ello dentro de los plazos que legalmente se determinen.
- Escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso entre las alternativas propuestas por su profesional de referencia.
- Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en relación con el internamiento no voluntario y en relación con la actuación protectora de personas menores de edad.
- A la confidencialidad, entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de las personas profesionales con respecto a la información de la que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias de los servicios sociales. No será preciso el consentimiento de la persona interesada para comunicar dicha información a terceras personas cuando se trate de personal inspector en el ejercicio de una acción inspectora o de cualquier otro de los supuestos previstos en el artículo 11.2 de la citada ley.
- Recibir una atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por el ayuntamiento y recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio cuando la situación así lo exija.
- Al reconocimiento de la situación de discapacidad y a los derechos derivados de la misma en los términos establecidos en la legislación vigente.
- Al reconocimiento de la situación de dependencia en los términos que establezca la legislación vigente en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Al reconocimiento de las situaciones de riesgo, desprotección o desamparo y al establecimiento de las medidas de protección en los términos establecidos en la legislación vigente.
- A ser informadas por escrito de que los procedimientos que se les apliquen pueden ser utilizados para un proyecto docente o de investigación, siendo necesaria la autorización, también por escrito, de la persona afectada o de la persona que ostente la representación.
- Disponer, en el caso de personas desplazadas o carentes de domicilio, de un profesional de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales en el municipio en que se encuentren, para la cobertura

de urgencias o emergencias sociales.

### 3.2.-OBLIGACIONES.

Las personas usuarias de los Servicios Sociales Municipales o quienes, en su caso, ostenten su representación legal, tienen las siguientes obligaciones:

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, convivenciales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios, y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que estos obren en poder de la Administración requirente, y autorizar su obtención cuando exista convenio entre las Administraciones.
- Colaborar en el cumplimiento del correspondiente proyecto de intervención social y participar activamente en el proceso de mejora, autonomía e inserción social establecidos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar al proceso de inserción social o a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, cuando así lo establezca la normativa aplicable, en función de la capacidad económica de la persona usuaria y, en su caso, de la unidad de convivencia.
- Destinar la prestación recibida a la finalidad para la que se ha concedido y llevar a efecto las contraprestaciones y obligaciones que en cada caso se establezcan.
- Reintegrar las prestaciones económicas y materiales recibidas indebidamente, o no aplicadas al objeto de las mismas.
- Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que tramite o haya otorgado una prestación o servicio.
- Observar una conducta basada en el respeto, la no discriminación y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento o centro en el que se les presten servicios sociales, así como la resolución de los problemas.
- Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben y atender a sus indicaciones. Así como respetar la dignidad de los demás usuarios/as del centro.
- Utilizar con responsabilidad y observar los reglamentos de régimen interior o las normas de funcionamiento o convivencia de las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se le presten servicios sociales.
- Firmar el contrato social pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- A las personas usuarias de los servicios sociales les corresponde, además, el cumplimiento de las otras obligaciones establecidas en la presente ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

- Las personas menores de edad y las que tengan la capacidad modificada judicialmente, así como sus padres, madres o quienes ejerzan la tutela, tendrán los deberes que establezca la legislación vigente.

## 4.-PRESTACIONES DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.

Se entiende por tales las actuaciones que realizan los equipos técnicos orientadas a atender las necesidades sociales y favorecer la inserción social de los ciudadanos y ciudadanas, familias y grupos de población. Estas prestaciones se pueden desarrollar desde equipamientos, programas, servicios, unidades administrativas y equipos multiprofesionales, entre otros.

### 4.1.-SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO Y ACCESO A LOS RECURSOS SOCIALES DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES Y OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL.

Conjunto de actuaciones que se configuran como puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales, facilitando a la ciudadanía la información, orientación y asesoramiento para posibilitar el acceso a los recursos del propio Sistema así como la orientación y derivación, en su caso, hacia recursos de otros sistemas de protección social.

#### 4.1.1.- Servicio de 1ª Atención Social.

Ofrece la información sobre los derechos, recursos y prestaciones del Sistema Público de Servicio Sociales y de otros Sistemas públicos de protección, orientados al bienestar social; el estudio que permita el análisis individualizado de cada caso (personal, grupal o comunitario), así como la evaluación integral de las necesidades para efectuar cada diagnóstico concreto; orientar y derivar hacia las prestaciones que resulten más idóneas elaborando si procede un itinerario individualizado de atención. Es, por lo tanto, el conjunto de atenciones de Trabajo Social que facilitan a todas las personas el conocimiento, orientación y apoyo para el acceso a los recursos sociales, al objeto de garantizar sus derechos sociales.

#### Descripción:

Atención y ayuda profesional personalizada, prestada por Trabajadores/as Sociales, que facilita al ciudadano que lo demande información general y específica, valoración, orientación y asesoramiento social sobre sus necesidades y problemáticas sociales de tipo individual, familiar o grupal, así como el conocimiento y acceso a los recursos, programas y derechos sociales del Sistema Público de Servicios Sociales existentes y aplicables a cada caso, canalizándolo hacía los propios servicios sociales municipales y/o cierre /derivación hacia las prestaciones y recursos de otros Sistemas de Protección Social, proporcionando apoyo en la realización de gestiones y tramitación de las diferentes prestaciones de servicios sociales y del sistema de protección social.

Asimismo, se realiza una valoración singularizada y un diagnóstico social de las situaciones personales, familiares y de grupo y de sus demandas sociales así como una intervención profesional, social y de acompañamiento. Este Servicio se concibe desde una perspectiva activa y dinámica que va más allá de la demanda expresada, no se reduce a "la espera de la demanda", sino que toma la iniciativa frente a las necesidades.

Metodológicamente se distribuye en categorías diferenciables entre sí a nivel operativo, pero que constituyen un acto unitario donde la información no es dar noticia de algo en sentido estricto y, por tanto, está íntimamente unida a su función de Orientación, colaborando con el/la usuario/a en su proceso de toma de decisiones. Ello implica conocer y valorar su situación global y las necesidades que fundamentan su demanda.

### Objetivos:

- Proporcionar a la ciudadanía, grupos o entidades la información y asesoramiento técnico necesarios en orden a posibilitar su acceso a los recursos sociales existentes, orientando y analizando las demandas sociales planteadas.
- Proveer de datos para el mejor funcionamiento del Sistema en sus procesos de planificación, programación y evaluación.

### Actuaciones:

- Facilitar información, orientación y asesoramiento a la ciudadanía, grupos y entidades sobre los derechos y recursos existentes en el ámbito de los Servicios Sociales u otros Sistemas de Protección.
- Información específica en materia de infancia y familias: Información general sobre situaciones familiares problemáticas, recursos sociales, acogimiento familiar, adopción, campañas, actuaciones o eventos relacionados. Información y orientación a personas menores y adolescentes sobre problemas que les afecten. Detección primaria de situaciones de malos tratos a menores.
- Información específica en la atención a personas mayores: Información sobre recursos sociales para personas mayores, promoción de la autonomía personal y la atención a personas mayores incluida la derivada de las situaciones de abandono o maltrato a personas mayores.
- Información específica sobre la atención a personas en situación de dependencia: Información específica sobre cuestiones básicas y frecuentes de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia y el derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- Información específica sobre recursos sociales, apoyos y prestaciones para la atención a personas inmigrantes.
- Detectar y discriminar las demandas y necesidades de la población que accede a la 1ª Atención.
- Estudiar, valorar y, en su caso, dictaminar técnicamente las demandas recibidas que así lo requieran.
- Canalizar las demandas recibidas a las unidades de Servicios Sociales Municipales correspondientes, así como efectuar su derivación a otros Servicios Sociales Especializados, si fuera conveniente.
- Recoger y analizar las demandas sociales y los problemas planteados, con vista a una programación posterior de actividades y adecuación de los recursos a dichas necesidades.

### Destinado a:

El servicio va dirigido a toda población residente en el municipio de Jerez y las personas transeúntes no extranjeras. Las personas extranjeras, refugiadas y apátridas residentes en el municipio podrán igualmente beneficiarse de este derecho, siempre de conformidad con lo dispuesto en las normas, tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente.

**Requisitos:** Ninguno.

**Coste:** Ninguno.



- Plazo de solicitud:** Permanente.
- Distribución territorial:** El Servicio se presta en el Centro de Servicios Sociales Comunitarios o C. Cívico correspondiente a la zona de residencia.
- Modo de solicitud:** En persona o mediante representante.
- Cita previa:** Si, (persona, teléfono, webjerez.es) salvo situaciones de urgencia social.
- Documentación:** D.N.I. o acreditativa de identidad.
- Plazo Respuesta:** Dependiendo de la demanda y la problemática o necesidad detectada.
- Observaciones:** Para conocer cuál es su Centro de referencia, puede consultar en la OAC – Teléfono 010 y en cualquiera de los Centros indicados.

#### 4.1.2.- Servicio de Valoración Técnica de Situaciones Familiares y Personales.

##### **Descripción:**

Estudio, valoración y diagnóstico técnico social, educativo y psicosocial de situaciones familiares y personales como respuesta a una demanda recibida de estudios, acreditaciones e informes sociales por las distintas Administraciones Públicas u otras instancias.

(Juzgados, Fiscalía de Menores, Servicio de Protección de Menores, Educación, Empleo, Vivienda, etc.).

- Destinado a:** Población en general.
- Requisitos:** Ninguno.
- Coste:** Ninguno.
- Plazo solicitud:** Permanente.
- Lugar de solicitud:** En los Servicios Sociales Comunitarios o Centro Cívico correspondiente a la zona de residencia o directamente en el Centro Directivo del Servicio de acción Social en c/ Dr. Fleming s/n.

#### 4.1.3.- Servicio de Información para el Acceso al Sistema de Atención a la Dependencia y Elaboración del Programa Individual de Atención a Personas Dependientes.

##### **Descripción:**

Servicio que atiende todas las demandas que están relacionadas con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, ofreciendo información específica sobre cuestiones básicas y frecuentes de la Ley y el derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, así como de la tramitación de las solicitudes.

Del mismo modo se encarga de la elaboración del Programa Individual de Atención, donde se hacen efectivas las prestaciones incluidas en el Catálogo de la Ley y de su posterior seguimiento y revisión, en su caso. El Sistema de Atención a la Dependencia reconoce el derecho a una serie de prestaciones y servicios a personas en situación de dependencia, en función de su grado y nivel.

Los Servicios Sociales Comunitarios Municipales son los responsables de la instrucción del procedimiento para el reconocimiento del derecho y el acceso a las diferentes prestaciones, tramitando de solicitudes y posteriormente elaborando el Programa Individual de Atención, mediante la Intervención técnica en la que se determinan las modalidades de intervención más adecuadas a las necesidades de la persona entre los servicios y prestaciones económicas previstos en la resolución para su grado, con la participación, previa consulta y, en su caso, elección entre las alternativas propuestas por parte de la persona beneficiaria, y en su caso, de su familia o entidades tutelares que le representen.

**Destinado a:**

Personas afectadas de manera permanente por situaciones de dependencia (que precisan atención o apoyo de otras/s personas para realizar actividades básicas de la vida diaria o para su autonomía personal)

**Requisitos:**

- Encontrarse en situación de dependencia en alguno de los grados establecidos (moderada, severa, gran dependencia)
- Residencia en territorio español durante 5 años, 2 de ellos inmediatamente anteriores a la solicitud.

**Coste:** El reconocimiento de la situación de dependencia es gratuito; el acceso a las prestaciones puede suponer algún coste a la persona beneficiaria en función de su capacidad económica.

**Plazo solicitud:** No.

**Lugar de solicitud:** En los Servicios Sociales Comunitarios o Centro Cívico correspondiente a la zona de residencia y en la Oficina Municipal de Atención a la Discapacidad

**Modo de solicitud:** En persona o mediante representante .

**Cita previa:** Sí (persona, teléfono, [webjerez.es](http://webjerez.es))

**Documentación:** Solicitud en modelo oficial, DNI del solicitante, y en caso de representación legal, acreditación de la misma y DNI del representante; certificado de empadronamiento que acredite el período de residencia exigido.

**Plazo de respuesta:** La valoración y resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y Programa Individual de Atención corresponde a la Delegación Provincial para la Igualdad y Bienestar Social.

4.1.4.- Servicio de Valoración para el Acceso a Comedores Escolares Públicos de menores en situación de riesgo o exclusión social.

### Descripción:

Servicio que atiende todas las demandas que están relacionadas con la atención de las necesidades de alimentación básicas de menores en situación de riesgo o exclusión social a través del acceso al Programa de Refuerzo de Alimentación Infantil en los Colegios Públicos de Educación Infantil y Primaria de Jerez con Servicio de Comedor Escolar.

Supone el estudio, valoración y diagnóstico técnico social de situaciones sociofamiliares como respuesta tanto a la demanda realizada por la unidad familiar con menores, de acceso a comedor escolar o a la necesidad detectada por el profesional de atención a las necesidades de alimentación básica de menores, a través de las siguientes actuaciones:

- Tramitación de la solicitud de adhesión al Programa de Refuerzo de la Alimentación Infantil.
- Realización de Informes sociales sobre la conveniencia de que las personas menores de la unidad familiar participen en el dicho programa.
- Comunicado de que la persona menor cumple los requisitos para aplicarle el Programa de Refuerzo de la Alimentación Infantil, cumplimentado por los trabajadores sociales de los Servicios Sociales Comunitarios con el fin de remitirlo a los centros docentes públicos de Jerez.

Las personas menores que cumplen con el perfil y que estén escolarizados en un centro docente con servicio de comedor se les proporcionarán las tres comidas, desayuno, almuerzo y merienda, con objeto de garantizar una adecuada alimentación y queden atendidas sus necesidades de alimentación básica.

### Destinado a:

La población diana la constituyen las familias con menores en edad escolar a su cargo que, cumpliendo con el requisito económico establecido, sean residentes en Jerez, con independencia de su situación administrativa.

### Requisitos:

- Residentes en Jerez con independencia de su situación administrativa.
- Que se encuentren escolarizados en colegios públicos de educación infantil y primaria que dispongan de servicio de comedor.
- Que el importe máximo de los ingresos anuales, de cualquier naturaleza, del conjunto de las personas que forman la unidad familiar sea inferior al umbral establecido para el acceso al Programa por la Junta de Andalucía.
- Que pertenezcan a familias en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.
- Hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género dentro del margen de renta establecido.

**Coste:** Gratuito

**Plazo solicitud:** Todo el curso escolar, preferentemente durante el periodo de matriculación

**Lugar de solicitud:** En los Centros de Servicios Sociales de su Distrito.

**Modo de solicitud:** Solicitud de entrevista para valoración a su trabajadora social de referencia.

**Cita previa:** Si

#### Documentación:

- Solicitud del recurso según impreso elaborado por la Junta de Andalucía (se le facilitará en el Centro de Servicios Sociales).
- Documentación relativa a su situación socio económica y familiar.

**Plazo de respuesta:** Inmediata en función de las plazas disponibles en los centros educativos.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

#### 4.1.5.- Servicio de Valoración para la acreditación de residencia de las personas extranjeras y/o inmigrantes.

#### Descripción:

- Servicio destinado a atender las demandas relacionadas con el régimen de estancia y residencia de las personas extranjeras y/o inmigrantes.
- Supone el estudio valoración y diagnóstico técnico social de situaciones familiares y personales como respuesta a una demanda de regularización y permanencia en España o retorno a su país de origen, a través de las siguientes actuaciones:
- Realización de Informe de arraigo social al objeto de demostrar, acreditación del grado de inserción social y pre laboral para la obtención de autorización de residencia por circunstancias excepcionales.
- Informe de acreditación de disponibilidad vivienda suficiente para reagrupación familiar.
- Informe de acreditación de disponibilidad de vivienda para renovación residencia de familiar reagrupado.
- Informe de acreditación de disponibilidad de vivienda suficiente para hijo menor de residente legal
- Informe de acreditación de disponibilidad de vivienda suficiente para renovación hijo/a de residente legal
- Informe social de retorno voluntario a su país de personas extranjeras en situación de exclusión social.

#### Destinado a:

Personas extranjeras que deseen solicitar autorización de residencia para ella o sus familiares.  
Personas extranjeras que deseen retornar a su país de origen.

#### Requisitos:

- Presentar solicitud del Informe.
- Estar empadronado en un domicilio del municipio.

**Coste:** Gratuito.

**Plazo solicitud:** Sin plazo establecido.

- Lugar de solicitud:** En el centro cívico de su domicilio de referencia o en el Centro Cívico La Merced (para los Informes de Arraigo social).
- Modo de solicitud:** En persona
- Cita previa:** No es necesaria para presentar la solicitud, excepto los Informes de Arraigo social que se solicitará en el Centro Cívico La Merced, en persona o por teléfono.
- Documentación:** Fotocopia de Pasaporte para Informes de Arraigo Social y Retorno voluntario.  
Fotocopia del NIE y documento acreditativo de vivienda para Informes de Vivienda.
- Plazo de respuesta:** De 15 a 30 días desde la fecha de solicitud.

#### 4.1.6.- Servicio de atención de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía.

##### **Descripción:**

La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, aprobada mediante Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre, regula la prestación económica orientada a la erradicación de la marginación y la desigualdad y a la lucha contra la exclusión social. La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, una vez tramitada y resuelta en sentido favorable, tendrá como efecto el acceso a un Plan de inclusión sociolaboral vinculado a dicha prestación económica, y al que previamente la o las personas miembros de la unidad familiar se hayan comprometido a participar y cumplir.

**Destinado a:** Unidades familiares cuyas personas miembros tengan vecindad administrativa en Andalucía, se encuentren en situación de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo, y cumplan los requisitos. Así como aquellas que, aún no cumpliendo alguno de los requisitos, se encuentren en situación de urgencia o emergencia social. Se entiende por unidad familiar la constituida por la persona solicitante, en cuyo caso será una unidad familiar unipersonal; y, en su caso, la persona unida a la misma por relación de matrimonio, pareja de hecho debidamente inscrita o relación análoga, acreditada mediante declaración jurada, así como las personas vinculadas a cualquiera de ellas por lazos de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el primer grado, o por adopción, tutela o acogimiento familiar; que convivan en un mismo domicilio. Estas se denominan unidades familiares pluripersonales.

##### **Personas Titulares y Beneficiarias:**

Tendrán derecho a la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, las unidades familiares cuyas personas miembros tengan vecindad administrativa en Andalucía, se encuentren en situación de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo, y cumplan los requisitos, así como aquellas que aún no cumpliendo alguno de los requisitos, se encuentren en situación de urgencia o emergencia social.

Podrán ser personas titulares de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía las personas solicitantes y perceptoras con vecindad administrativa en cualquiera de los municipios de Andalucía y que forman parte de una unidad familiar pluripersonal o bien constituya por sí misma una unidad familiar unipersonal.

- Las personas titulares de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía deberán tener una edad comprendida entre 25 y 64 años, ambos inclusive.

- Podrán ser personas titulares de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía las que tengan una edad comprendida entre 18 y 24 años, ambos inclusive, siempre que se den alguna de las circunstancias siguientes:
  - Tener menores o personas con discapacidad a cargo, incluyendo situaciones de tutela o acogimiento familiar.
  - Ser huérfano o huérfana de ambos progenitores.
  - Haber sido víctima de violencia de género acreditada.
  - Haber estado al menos en el año anterior al de cumplimiento de la mayoría de edad bajo la tutela de un sistema de protección de menores.
  - Tener un grado de discapacidad igual o superior al 33%.
  - Constituir una unidad familiar pluripersonal sin menores a cargo. En este supuesto la persona solicitante deberá haber vivido de forma independiente durante al menos los dos años inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud en un domicilio distinto al de sus progenitores y justificar documentalmente que ha sido independiente.
  - Encontrarse en una de las situaciones establecidas como urgencia o emergencia social previstas en los apartados 5 y 6 del artículo 4 del Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía.
- Podrán ser personas titulares de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía las que tengan 16 o 17 años, se encuentren emancipadas, y se dé alguna de las circunstancias siguientes:
  - Tener menores o personas con discapacidad a cargo.
  - Haber sido víctima de violencia de género acreditada.
  - Encontrarse en una de las situaciones establecidas como urgencia o emergencia social previstas en los apartados 5 y 6 del artículo 4 del presente Decreto-Ley.
- Para mayor protección de los derechos de la infancia, igualmente podrán ser personas titulares de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía las personas de 65 o más años que acrediten debidamente tener a su cargo personas menores de edad y no exista otra persona integrante de la unidad familiar que reúna los requisitos para ser solicitante.

No podrán ser personas titulares de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía las que residan en establecimientos colectivos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía donde tengan cubiertas las necesidades de subsistencia, así como en centros penitenciarios, salvo que se acredite mediante el informe social, que la concesión de la prestación favorece su incorporación a la vida independiente o que para acceder a la reunificación familiar o al régimen abierto es preceptiva la condición de ser beneficiaria de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía. Como excepción, podrán conformar unidades familiares las víctimas de violencia de género y las personas usuarias de centros residenciales de apoyo, o alojamientos alternativos, destinados a las personas sin hogar o carentes de domicilio con carácter temporal, así como personas jóvenes extuteladas por la Administración de la Junta de Andalucía que residan temporalmente en viviendas o centros de transición.

**Requisitos:** Podrán solicitar la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía las unidades familiares, que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Ostentar la o las personas integrantes de la unidad familiar vecindad administrativa en Andalucía.
- b) Estar la o las personas integrantes de la unidad familiar empadronadas, de forma estable, como residentes en un mismo domicilio, ubicado en un municipio de Andalucía, al menos con un año de antelación a la fecha de presentación de la solicitud, salvo en los casos de fallecimiento, matrimonio,

pareja de hecho debidamente inscrita, nacimiento de hija o hijo, tutela, acogimiento familiar o adopción y ruptura familiar suficientemente acreditada.

No obstante, se permitirá la interrupción temporal de la residencia continuada, cuando razones laborales o de salud de todas o algunas de las personas integrantes de la unidad familiar, debidamente acreditadas, hubiesen exigido desplazamientos temporales por periodos no superiores a seis meses fuera de la localidad dentro del período referido, siempre que conste el empadronamiento de todas ellas en Andalucía al menos un año antes de la fecha de presentación de solicitud.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, podrán ser solicitantes y beneficiarias de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, sin la exigencia del periodo de un año de empadronamiento de forma estable previo a la fecha de presentación de la solicitud, las personas empadronadas en Andalucía que junto con el resto de requisitos establecidos, acrediten cualquiera de las siguientes circunstancias:

- 1.- Ser víctima de violencia de género, debidamente acreditada, en el momento de la solicitud.
- 2.- Ser víctima de trata de personas con fines de explotación sexual o laboral, debidamente acreditada, en el momento de la solicitud.
- 3.- Tener la condición de persona emigrante andaluza retornada en el año inmediatamente anterior a la presentación de la solicitud.
- 4.- Tener la condición de persona apátrida o refugiada reconocida por el Organismo competente de la Administración General del Estado o, en su caso, estar en trámite para el reconocimiento de dicho Estatuto o cualesquiera otro de Protección internacional.
- 5.- Personas sin hogar.
- 6.- Personas que en el año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud hayan estado tuteladas por la Administración de la Junta de Andalucía.
- 7.- Otras personas que residan temporalmente en alojamientos alternativos.
- 8.- Por fuerza mayor, debidamente acreditadas por los servicios sociales comunitarios mediante informe social.

c) Acreditar la escolarización y la no existencia de una situación de absentismo de las personas menores de edad que formen parte de la unidad familiar y se encuentren en edad de escolarización obligatoria.

d) La persona solicitante deberá estar inscrita en el Servicio Andaluz de Empleo como demandante de empleo no ocupada. Asimismo, las personas que formen parte de la unidad familiar, distintas a la persona solicitante, que sean mayores de 16 años y se encuentren en situación de búsqueda activa de empleo, deberán estar inscritas en el Servicio Andaluz de Empleo como demandantes de empleo. Este requisito no será exigible para aquellos miembros de la unidad familiar que estén cursando una formación reglada, sean personas cuidadoras de personas dependientes perceptoras de la prestación para cuidados en el entorno familiar, prevista en el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, así como en aquellas circunstancias personales o sociales acreditadas mediante informe social de los servicios sociales comunitarios que determine la imposibilidad temporal o permanente de la inscripción en el Servicio Andaluz de Empleo.

**Con carácter excepcional**, en los supuestos de unidades familiares compuestas por una sola persona progenitora con menores de edad a su cargo, se eximirá a la persona solicitante de estar en situación de desempleo, no obstante deberá estar inscrita en el Servicio Andaluz de Empleo como demandante de empleo.

e) Disponer la unidad familiar de unos recursos mensuales inferiores a la cuantía que les correspon

diera de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, calculada conforme establece el artículo 11, a cuyos efectos se tomará como referencia el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) vigente en la fecha de presentación de la solicitud.

- f) No disponer cualquier persona miembro de la unidad familiar, o como sumatorio del conjunto de personas que conforman la unidad familiar de dinero efectivo, o bajo cualquier título, valor, derecho de crédito o depósito bancario de un importe superior a 10 veces el IPREM.
- g) Que haya transcurrido el plazo establecido en los supuestos de extinción del derecho.
- h) Suscribir la persona solicitante de la unidad familiar, y en su caso las personas mayores de 16 años integrantes de la unidad familiar, el Compromiso de participación y cumplimiento del Plan de inclusión sociolaboral incluido en la solicitud. Podrá no incluirse la suscripción de alguna o algunas personas mayores de 16 años integrantes de la unidad familiar en el mismo, debiendo estar debidamente acreditada la causa mediante informe social de los servicios sociales comunitarios.
- i) La persona solicitante deberá estar dada de alta en el censo de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, de acuerdo con la normativa tributaria estatal.

<b>Coste:</b>	Ninguno.
<b>Plazo de solicitud:</b>	Permanente.
<b>Lugar de solicitud:</b>	En el Servicio de Acción Social (C/Dr. Fleming, 6. Tf: 956149920), en Centro de Servicios Sociales o Centro Cívico correspondiente, en la Oficina de Atención al Ciudadano.
<b>Modo solicitud:</b>	En persona., a través pagina web Junta Andalucía
<b>Cita previa:</b>	Si (persona, teléfono, webjerez.es)
<b>Documentación:</b>	Se requerirá en función de la situación familiar.
<b>Plazo Respuesta:</b>	La resolución corresponde a la Delegación Provincial para la Igualdad y Bienestar Social.
<b>Observaciones:</b>	El Ayuntamiento actúa al respecto como entidad colaboradora en la tramitación.

#### 4.1.7.- Bono Bus.Tarjeta Azul (Bonificación Transporte Urbano)

##### **Descripción:**

Bonificación del precio del billete de autobús urbano, a personas mayores, personas con discapacidad y personas viudas.

##### **Destinado a:**

- Personas mayores de 64 años
- Personas con incapacidad permanente absoluta o con discapacidad igual o superior al 65 %, que sus ingresos no superen el IPREM.
- Viudas/os cuyos ingresos no superen el IPREM.
- Esposo/a o pareja de hecho de beneficiario de Tarjeta Azul que supere los 56 años y carezca de



ingresos.

- Requisitos:** Además de los anteriores, estar empadronado en esta ciudad (no es necesario presentar el certificado).
- Coste:** El beneficiario/a abona el 20 % restante del precio del billete.
- Plazo de solicitud:** Permanente.
- Lugar de solicitud:** En el Servicio de Acción Social, Centros de Servicios Sociales Comunitarios o Centros Cívicos, Centros de Día de Mayores municipales y en las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Modo de solicitud:** En persona o mediante representante.
- Cita previa:** No se precisa.
- Documentación:**
- Personas mayores de 64 años:  
Fotocopia DNI.
  - Esposo/a o pareja de hecho de beneficiario de Tarjeta Azul con 56 años cumplidos:  
Fotocopia DNI.  
Fotocopia del Libro de Familia (Hoja del matrimonio), o en su caso certificación del Registro Municipal de parejas de hecho (periodo previo de convivencia 1 año).  
Autorización para recabar datos de otras Administraciones Públicas (apartado 6 del modelo de solicitud).  
Declaración expresa responsable de ingresos (apartado 4 del modelo de solicitud).
  - Viudo/a:  
Los ingresos no superarán el IPREM (Indicador Público de Renta a Efectos Múltiples).  
Fotocopia DNI.  
Certificado de viudedad o Libro de Familia, o en su caso certificado del Registro Municipal de parejas de hecho.  
Certificado de la Entidad que abone la pensión. INSS (C/Eguilaz, Alameda del Banco).  
Declaración expresa responsable de ingresos (apartado 4 del modelo de solicitud).
  - Incapacidad Permanente Absoluta o Discapacidad:  
Los ingresos no superarán el IPREM (Indicador Público de Renta a Efectos Múltiples).  
Fotocopia DNI.  
Certificado Tribunal Médico o en su caso de Discapacidad (igual o superior a 65%).  
Certificado de la Entidad que abone la pensión. INSS (C/ Eguilaz, Alameda del Banco).  
Declaración expresa responsable de ingresos (apartado 4 del modelo de solicitud).
- Plazo Respuesta:** 3 meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

4.1.8.- Servicio de Emisión de Acreditación de las Circunstancias Especiales del Consumidor Vulnerable o Vulnerable Severo para la Aplicación del Bono Social de Energía Eléctrica.

### Descripción:

El Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Las personas titulares de un contrato que cumplan con los requisitos establecidos en el Real Decreto 987/2017 se dirigirán a sus empresas comercializadoras (COR) para solicitar el bono social (que se traduce en un descuento en la factura).

Dependiendo del nivel de renta, la persona será considerada consumidora vulnerable o vulnerable severa, lo que dará lugar a dos tipos de descuento en la factura, que en el primer caso será del 25 y en el segundo del 40%.

Que la persona consumidora sea considerada vulnerable o vulnerable severa, viene determinado por un umbral de renta (IPREM) que puede verse incrementado si se acreditan determinadas circunstancias especiales en las que pueda encontrarse ésta o una/o de los miembros de la unidad familiar:

Estas circunstancias especiales, que podrán afectar a una/o o varios miembros de la unidad familiar son:

- Discapacidad igual o superior al 33% .
- Víctima violencia de género.
- Víctima de terrorismo.

Según lo establecido en el Real Decreto y a las orientaciones de la Consejería de Igualdad y políticas Sociales, los Servicios Sociales Comunitarios son quienes acreditan dichas circunstancias especiales, emitiendo un certificado firmado por el o la Trabajadora Social, con el sello del ayuntamiento (Orden ETU/943/2017).

### Requisitos:

- Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga discapacidad reconocida igual o superior al 33%.
- Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar acredite la situación de violencia de género, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga la condición de víctima de terrorismo, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Nuestra intervención consistirá en verificar dichas circunstancias, requiriendo a la persona solicitante la documentación que establece el artículo 3 de la orden por la que se desarrolla el Real Decreto 897/2017):

**Coste:** Gratuito.

**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:** En el Servicio de Acción Social. C/ Dr. Fleming, 6.

**Modo de solicitud:** En persona.

**Cita previa:** Si.

### Documentación:

- Discapacidad igual o superior al 33%: certificado o resolución del centro de valoración y orientación de personas con discapacidad, con el grado de discapacidad reconocido.
- Víctima violencia de género, uno de los documentos siguientes:
  - Sentencia definitiva y firme que condene a la persona agresora.
  - Resolución judicial por la que se concluya el procedimiento penal y se deduzca que la persona solicitante ha sido víctima de violencia de género.
  - Orden de protección vigente, o informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la persona solicitante es víctima de violencia de género hasta tanto se dicte la orden de protección.
  - Resolución judicial que hubiere acordado medidas cautelares penales, siempre que éstas estén en vigor.
  - Certificado o informe de los servicios sociales de la Administración Pública autonómica o local.
  - Certificado emitido por una institución pública competente en la que conste que la persona está siendo atendida dentro de un programa de atención a las víctimas subvencionado por una Administración Pública concreta.
- Víctima de terrorismo: resolución emitida conforme a la ley 29/2011 de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.

Una vez emitido el certificado, éste se entregará a la persona para que lo presente junto con la solicitud del bono social, donde se especificará la concurrencia de estas circunstancias especiales, ante la comercializadora de referencia.

#### 4.1.9.- Gestión de Otras Prestaciones y Servicios de Administraciones Públicas.

##### Descripción:

Desde los distintos Centros de Servicios Sociales y programas de atención, se gestionan y tramitan prestaciones de otras administraciones y se deriva a los recursos externos disponibles, en función de la demanda planteada.

**Destinado a:** Población en general .

**Requisitos:** Los establecidos en la normativa vigente.

**Coste:** Ninguno.

**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:** En el Centro de Servicios Sociales o Centro Cívico correspondiente.

**Modo de solicitud:** En persona.

**Cita previa:** Si (persona, teléfono, webjerez.es)

**Documentación:** Se requerirá en función de la prestación solicitada.

**Plazo Respuesta:** La resolución corresponde a los distintos servicios.

**Observaciones:** El Ayuntamiento actúa al respecto como entidad colaboradora en la tramitación.

**Tipo de Prestaciones:**

- Pensión no Contributiva de Jubilación.
- Pensión no Contributiva de Invalidez.
- Tarjeta de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida.
- Reconocimiento de grado de discapacidad.
- Tarjeta acreditativa de grado de discapacidad.
- Complemento para los titulares de pensión no contributiva que residan en vivienda alquilada
- Declaración anual de Pensión no Contributiva.
- Etc.

## 4.2. SERVICIO DE CONVIVENCIA, PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL.

Este Servicio se configura como un conjunto de actuaciones dirigidas a posibilitar las condiciones personales, familiares y sociales para la participación e integración de las personas en la vida social, con especial atención a las acciones de carácter preventivo, así como a la protección social.

Asimismo, trata de recobrar la vinculación efectiva y activa de las personas y grupos en su entorno más próximo, cuando ésta se haya deteriorado o perdido.

El Servicio de Convivencia y Reinserción Social se concreta en las siguientes acciones:

- Desarrollo de actividades tendentes a la detección de las situaciones problemáticas o de riesgo de exclusión social.
- Programas y actividades de carácter preventivo tendentes a propiciar el desarrollo e la integración social de la población.
- Apoyo y tratamiento psicosocial en los diferentes marcos convivenciales, dirigidos a la inclusión social de aquellas personas y familias que presentan desajustes.
- Tratamiento y rehabilitación de las personas o grupos con dificultades de integración en el medio comunitario, en colaboración coordinada con las instituciones que estén llevando a cabo procesos de desinstitucionalización.
- Organización de actividades ocupacionales destinadas a favorecer la inserción en el medio y evitar el desarraigo comunitario o marginación social.
- Posibilitar alternativas, dentro del marco comunitario, que den respuesta a aquellas personas que carezcan de una adecuada estructura de convivencia familiar.

### 4.2.1.- Servicio de Intervención Sociofamiliar en Zona

**Descripción:**

Conjunto de actuaciones diseñadas, a través de un Proyecto de Intervención individual o de la unidad de con-

vivencia, al objeto de garantizar la atención integral y su continuidad, de acuerdo con la valoración integral de la situación de necesidad social, teniendo en cuenta el estilo de vida, las preferencias y creencias de la persona o unidad de convivencia.

La intervención se dirige a posibilitar, mediante la intervención profesional e interdisciplinar, las condiciones personales y sociales para la convivencia, participación e integración social de individuos y familias con dificultades sociales, mediante actuaciones de carácter relacional de apoyo socioeducativo y/o psicosocial

En la intervención se aborda situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad familiar de cualquier miembro de la unidad familiar, fomentándose la adquisición de habilidades básicas, de mediación y hábitos de conducta tanto en lo relativo a las capacidades personales como las relacionales, a los miembros de la familia o unidades de convivencia que tengan dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de autonomía, mantenimiento, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros, con especial atención a las acciones de carácter preventivo, y adecuándose las actuaciones en función del sector o problemáticas con las que intervenir.

En la valoración, planificación, intervención y evaluación de la atención participan activamente la propia persona junto a su familia o unidad de convivencia, profesionales de las disciplinas y sectores involucrados en el abordaje de la complejidad de las situaciones de necesidad y la persona profesional de referencia, a quien corresponde la elaboración, seguimiento y evaluación periódica del Proyecto de Intervención Social.

### **Objetivos:**

Posibilitar la adquisición y desarrollo de las condiciones y capacidades personales, familiares, grupales y sociales que favorezcan su desenvolvimiento autónomo y una adecuada convivencia, integración e inclusión social y familiar.

### **Actuaciones:**

- Estudio, valoración y diagnóstico de situaciones de dificultad y/o riesgo de exclusión social a nivel individual, familiar y grupal.
- Elaboración de proyectos de intervención e inclusión social, buscando la participación de las personas destinatarias.
- Abordaje profesional interdisciplinar a nivel psicosocioeducativo.
- Intervención en situaciones de conflicto o crisis.
- Implementación de recursos sociales: orientación, gestiones y trámites con la implicación de las personas beneficiarias.
- Coordinación con otros servicios, entidades y instituciones sociales y servicios relacionados con la atención a las familias que se atienden.
- Seguimiento y/o canalización o derivación de casos a otros Programas o sistemas.

### **Destinado a:**

Personas, familias y grupos o comunidades residentes en Jerez con una problemática social definida, que requiera abordaje profesional, y que sea susceptible de recibirlo, por un período de tiempo prolongado mediante un proyecto específico de intervención.

Familias en dificultad social o con desajustes convivenciales, menores en situación de riesgo social, personas mayores, dependientes o con discapacidad en riesgo social, personas sin hogar, otras situaciones de exclusión social,...

<b>Requisitos:</b>	Valoración previa de los Servicios Sociales
<b>Coste:</b>	Ninguno.
<b>Plazo de solicitud:</b>	No, se realiza desde los Servicios Sociales.
<b>Distribución territorial:</b>	Proporciona cobertura a todo el municipio.
<b>Modo de solicitud:</b>	De oficio desde los Servicios sociales.
<b>Cita previa:</b>	No.
<b>Documentación:</b>	Se requerirá en función de cada situación.
<b>Plazo Respuesta:</b>	En función de la problemática o necesidad detectada.
<b>Observaciones:</b>	Los equipos profesionales de zona se componen de trabajadores/as sociales, educadores/as sociales y psicólogo/a.

#### 4.2.2.- Servicio de Apoyo Psicosocial y Psicoeducativo de Atención a la Infancia y a la Familia (Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo social).

##### **Descripción:**

El Programa de Tratamiento Familiar representa una respuesta efectiva a los principios legales de actuación en materia de protección a la infancia referentes al fomento de las medidas de prevención e integración social, así como actuaciones dirigidas a evitar la separación de menores de su unidad familiar.

Su finalidad principal, pues, se dirige a preservar los derechos y el desarrollo integral de aquellos/as menores en situación de riesgo por circunstancias de dificultad familiar, evitando la separación de la familia, mediante un tratamiento e intervención específica e integradora que permita a las familias la adquisición de pautas rehabilitadoras que compensen la situación de riesgo o desprotección que pueda afectar directa o indirectamente el desarrollo y bienestar de los/as niños/as, con una doble finalidad:

- Preservar los derechos de las personas menores de edad y promover su desarrollo integral en su medio familiar, normalizando su situación;
- En su caso, 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 las y los menores.

Los Equipos de Tratamiento Familiar se integran dentro y forman parte de los Servicios Sociales Municipales y desarrollan sus actuaciones a través de un Proyecto de Intervención Familiar, en constante colaboración y coordinación con el Servicio de Protección de Menores de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y otros agentes sociales implicados: escuela, sistema sanitario...

##### **Objetivos:**

- Mitigar los factores de riesgo, para evitar la separación del /la menor de su familia.

- Capacitar a la familia para dar una correcta atención a sus hijos/as, evitando cualquier conducta negligente o maltratante, y garantizando su seguridad y la integridad básica.
- Lograr que la familia funcione de manera autónoma y adecuada y sus hijos/as 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 separación, en su caso.

#### **Actuaciones:**

- Diagnósticos psicosocioeducativos y elaboración de proyectos de tratamiento familiar.
- Intervenciones en situaciones de crisis.
- Tratamientos terapéuticos individuales, familiares y grupales.
- Orientaciones sobre ayudas y otros recursos sociales, realización de gestiones, así como entrenamiento a las familias sobre estas gestiones.
- Intervenciones sociofamiliares y comunitarias, como reinserción socio-laboral, utilización de recursos y redes de apoyo formal e informal,...
- Intervenciones socioeducativas individuales, familiares y grupales.
- Orientaciones y movilizaciones sobre recursos educativos (ocio y tiempo libre, educación formal,...)
- Coordinaciones con otras instituciones y servicios relacionados con la atención a las familias que se atienden.
- Recogida de información permanente y seguimiento sobre la situación de los/as menores y sus familias.

#### **Destinado a:**

- Familias con menores a cargo en situación de riesgo social.
- Familias monoparentales con hijos/as menores de 18 años en situación de dificultad social.
- Familias en cuyo seno se han detectado situaciones de violencia que afectan directa o indirectamente a los/as menores a su cargo.
- Familias con menores con medidas de protección pendientes de reunificación familiar
- Familias cuyos menores están expuestos a situaciones de riesgo social y/o desprotección.

**Procedimiento de acceso:** Valoración Técnica de los Servicios Sociales Comunitarios. En situaciones de riesgo moderado/grave también a través de la derivación del Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial de Cádiz.

<b>Coste:</b>	Gratuito
<b>Distribución territorial:</b>	Proporciona cobertura a todo el municipio.
<b>Cita previa:</b>	No
<b>Documentación:</b>	Se requerirá en función de la situación familiar.
<b>Plazo Respuesta:</b>	No

**Observaciones:** Programa prestado mediante Convenio de colaboración con la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. Los equipos de intervención están compuestos por trabajador/a social, educador/a social y psicólogo/a.

#### **4.2.3- Servicio de Atención a la Población Inmigrante.**

Servicio específico de promoción e integración social de personas inmigrantes, extranjeras y refugiadas.

### **Descripción:**

Es un servicio dirigido a personas inmigrantes, solicitantes de asilo y personas refugiadas, que responde a las necesidades específicas de esta población. Es complementario a todas las actuaciones de carácter transversal que se realizan con esta población desde los Servicios Sociales comunitarios.

Realiza actuaciones dirigidas directamente a inmigrantes, de carácter mediador, preventivo y promocional, bien sea a nivel individual o grupal.

### **Objetivos:**

- Conocer de forma permanente la realidad de las personas inmigrantes que residen en Jerez
- Colaborar en la regularización de personas inmigrantes desde el ámbito local
- Mediar entre la población de acogida e inmigrante ante situaciones de conflicto intercultural.
- Promover la participación de las personas inmigrantes en nuestra sociedad.
- Promover espacios de convivencia intercultural.
- Prevenir actitudes de rechazo hacia la población inmigrante.
- Facilitar la integración entre población inmigrante y autóctona.
- Detectar posibles situaciones de discriminación para colaborar en su eliminación.

### **Actuaciones:**

- Estudio anual del padrón de habitantes de Jerez y la población extranjera que reside en el municipio.
- Asesoramiento específico en materia de extranjería a profesionales del Ayuntamiento o de otras instituciones.
- Acompañamiento a otros profesionales que interviene con casos complejos de personas inmigrantes en el marco de los SSCC.
- Asesoramiento a ciudadanos que residen en Jerez y desean contratar a una persona inmigrante..
- Derivaciones a otras entidades e instituciones de personas inmigrantes para el acceso a recursos educativos, empleo, sanitario, de ocio y tiempo libre, etc.
- Canalización de denuncias ante violaciones de derechos fundamentales.
- Apoyo y coordinación permanente con las asociaciones de inmigrantes y pro-inmigrantes.
- Actividades informativas, formativas y lúdicas con personas de diferente nacionalidad que promueven la convivencia intercultural.
- Mediaciones interculturales entre instituciones-ciudadanía e inmigrantes.
- Intervención grupal con mujeres.

### **Destinatarios/as**

Son destinatarias de la intervención las personas inmigrantes con carácter particular, a nivel individual, grupal y comunitario, así como la ciudadanía en ámbitos formales (educativo, asociativo, etc.) o en general.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

**Requisitos:** Ser inmigrante o solicitante de asilo, o siendo población autóctona, demandar cualquier tipo de información o asesoramiento en la materia.



<b>Coste:</b>	Gratuito.
<b>Plazo de solicitud:</b>	Permanente.
<b>Lugar de solicitud:</b>	En el propio Servicio ubicado en el Centro Cívico Centro, Plaza de la Merced s/ nº - teléfono 956 149 898 o a través del Centro de Servicios Sociales Comunitarios o Centro Cívico de referencia.
<b>Modo de solicitud:</b>	En persona o por teléfono.
<b>Cita previa:</b>	Sí.
<b>Documentación:</b>	En función de la demanda planteada.
<b>Plazo Respuesta:</b>	Inferior a 15 días.

#### 4.2.4.- Programa de Acompañamiento en la Reagrupación Familiar:

La Reagrupación familiar es una figura, que hace posible que las personas extranjeras que llevan residiendo más de un año en nuestro país de forma regular, tengan medios de vida suficientes, una vivienda adecuada, y acrediten el parentesco con el familiar que está en el país de origen, puedan ejercer su derecho de vivir en familia.

Son muchas las dificultades que se encuentra las familias que inician este proceso: desconocimiento del proceso, trámites burocráticos en el país de residencia y de origen, resoluciones denegadas, dificultades de adaptación del reagrupado, desconocimiento de recursos disponibles (educativos, laborales,...).

**Descripción:** El Programa de Acompañamiento en la Reagrupación pretende acompañar en todo el proceso a la persona que haya solicitado reagrupar.

#### **Objetivos:**

- Orientar y asesorar en todo el proceso administrativo de la solicitud de reagrupación familiar a nivel técnico y de usuario.
- Orientación e información de los recursos educativos, sanitarios, sociales, etc. disponibles en el Municipio.
- Crear espacios de encuentro para compartir experiencias relacionadas con la reagrupación familiar.
- Acompañar en los casos en que el proceso administrativo haya sido desfavorable.
- Conectar con entidades y/o recursos formales existentes en el Municipio.

#### **Actuaciones:**

- Información sobre los aspectos normativos (solicitud, presentación de documentos, resolución de expediente, trámites en Consulado, etc.)
- Conocimiento del perfil del familiar que se pretende reagrupar.
- Asesoramiento para reducir dudas, miedos y dificultades propias del procedimiento de Reagrupación.
- Creación de espacios de encuentro a través de grupos de autoayuda.
- Preparación de la llegada del familiar reagrupado
- Información y acompañamiento a los diferentes recursos necesarios tras la llegada del familiar: Registro municipal de habitantes, educación, salud, ocio y tiempo libre, etc.
- Atención a situaciones derivadas de los cambios que genera la experiencia de migrar a otro país.

- Diagnóstico, derivación y asesoramiento a posibles alternativas ante las resoluciones desfavorables.
- Acompañamiento a los solicitantes que no han podido llevar a cabo la Reagrupación.

**Destinatarios/as:**

Personas extranjeras residentes en el Municipio de Jerez de la Frontera que se encuentren en trámites de reagrupación, que hayan reagrupado y/o que estén teniendo dificultades en el proceso de inserción social.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

**Requisitos:** Personas extranjeras que quieran reagrupar o hayan sido reagrupadas por un familiar:

**Coste:** Gratuito.

**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:** Departamento de Inclusión Social e Inmigración, Centro Cívico La Merced, Plaza de la Merced s/n - teléfono 956 149 898 o [migrantes@aytojerez.es](mailto:migrantes@aytojerez.es)

**Modo de solicitud:** En persona, por teléfono o correo electrónico.

**Cita previa:** Sí.

**Documentación:** En función de la demanda planteada.

**Plazo Respuesta:** Inferior a 15 días.

#### 4.2.5.-Programas de Prevención Social con Menores.

**Definición:**

Conjunto de servicios, programas, campañas informativas, desarrollo de convenios con otras instituciones, y actuaciones específicas, orientados a la prevención de posibles situaciones de riesgo para los/as menores de nuestra localidad, así como a la promoción de los derechos de la infancia y su participación efectiva a nivel social.

**Objetivos:**

- Sensibilizar a la población ante situaciones de indefensión de los menores.
- Prevenir todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal integral.
- Adoptar las medidas necesarias para facilitar a los/las menores el adecuado conocimiento y ejercicio de sus derechos y promover las iniciativas sociales e institucionales que faciliten su ejercicio.
- Desarrollar actuaciones para evitar que se produzcan situaciones de malos tratos.
- Establecer mecanismos de coordinación entre ellas para la detección y denuncia de dichas situaciones.

**Actuaciones:**

- Servicio de día infantil y juvenil (SASIA): servicio de carácter socioeducativo y preventivo que desarrolla actividades específicas con menores en situación de riesgo social, potenciando su desarrollo personal e integración social.
- Reinserción de de menores infractores: convenio de colaboración con la Consejería de Justicia y Administración Pública para el desarrollo de actividades en la prestación de servicios en beneficio de la comunidad, a realizar por menores en cumplimiento de una medida judicial.

- Acogida a población itinerante en período de Feria: atención social a las familias y desarrollo de actividades lúdicas con los/as menores, que vienen a nuestra ciudad en período de Feria, sensibilizando e informando del delito que supone que los/as niños/as participen en cualquier actividad de mendicidad, con especial atención también al acondicionamiento material del espacio donde se asientan.
- Prevención del Absentismo escolar: coordinación con el sistema educativo y con otras entidades sociales, a través de la Comisión Técnica de Absentismo a nivel local, e intervención sociofamiliar con aquellas familias que son objeto de atención desde los Servicios Sociales Comunitarios de cara a prevenir situaciones de absentismo.
- Prevención del Abuso Sexual Infantil: intervenciones grupales específicas encaminadas a formar a los menores para que sepan identificar situaciones de riesgo de abusos y sepan autoprotegerse y como y donde denunciarlo.
- Prevención del uso del Castigo Físico: el castigo físico y cualquier forma de castigo humillante o degradante es una forma social y legalmente aceptada de violencia contra los niños y niñas que vulnera sus derechos fundamentales. Formación a padres y madres y a profesionales en torno a la eliminación de este tipo de castigo, entendiendo que siempre hay una alternativa para educar, corregir o disciplinar sin necesidad de recurrir al castigo físico y/o psicológico. Estas alternativas además dan un mayor apoyo al desarrollo del niño/a y a sus relaciones con sus padres y madres y la comunidad.
- Integración de menores en riesgo, en actividades infantiles: pretende que aquellos/as menores en riesgo de exclusión social por sus características personales, familiares o sociales pueden participar en la oferta normalizada de actividades que exista en la ciudad o provincia (campamentos de verano, urbanos, escuelas escolares de verano, convenios con diferentes entidades, etc.).

**Destinatarios/as:** Menores y sus familias, identificados/as por los Servicios Sociales Comunitarios en situación de riesgo social.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

#### 4.2.5.1.-Servicio de Atención Socioeducativa con Infancia y Adolescencia (SASIA.)

##### **Definición:**

El Servicio de Actuación Socioeducativa con Infancia y Adolescencia es un proyecto de intervención dirigido a familias en situación de riesgo social, encuadrado dentro de la prestación básica de convivencia y reinserción de los Servicios Sociales Municipales. Es un programa socioeducativo que pretende favorecer la adquisición de habilidades personales y sociales que faciliten la convivencia familiar y la integración social.

##### **Objetivos:**

- DETECTAR lo antes posible cualquier situación que pudiera estar dificultando el desarrollo personal o la integración social de los menores de familias usuarias de los Servicios Sociales Comunitarios.
- PROMOVER en los menores la adquisición de habilidades que favorezcan su desarrollo personal, familiar y social.
- COLABORAR CON los padres y profesionales para hacer efectivo el apoyo a los niños/as y adoles-

centes reforzando estas figuras como modelos positivos.

- FAVORECER espacios de colaboración, principalmente en el ámbito educativo, con la finalidad de prevenir el recurso a la violencia en la resolución de conflictos.

#### **Actuaciones:**

El Servicio contempla los siguientes programas:

- Programa de Intervención Grupal:

Destinado a un máximo de 70 niños y niñas entre los 6 y 10 años dinamizados por un educador/a con una ratio de un máximo de doce niños/as. Se lleva a cabo de lunes a jueves en horario de tarde de 16.30 a 19.30.

Actividades:

- Impartición de talleres y actividades lúdicas, deportivas, salidas, etc. que favorezcan el aprendizaje y desarrollo de habilidades básicas avanzadas.
- Desarrollo de proyectos de educación para la salud, la afectividad, prevención de la violencia entre iguales, etc.

- Programa de Apoyo Socioeducativo con Adolescentes.

Destinado a un máximo de 50 chicos y chicas de entre 12 y 17 años que son objeto de un seguimiento individualizado debido a la presencia de conflictos en el ámbito social, educativo o familiar; que puedan incidir negativamente a su maduración, en el desarrollo de su personalidad, que disminuyan sus posibilidades de integración social, etc... Esta intervención psico-educativa y comunitaria se ve reforzada mediante el trabajo grupal y de calle. Para todo esto se utilizan los recursos propios del proyecto y los sociales de la zona de forma coordinada.

El programa se llevará a cabo de lunes a jueves en horario de tarde de 16.30 a 19.30 con al menos una atención directa de dos horas por sesión. Así mismo estarán planificadas al menos una sesión quincenal para trabajo en grupo.

- Programa de Apoyo y Orientación a las Familias.

Objetivos básicos:

- Fomento de la parentalidad positiva, llevado a cabo mediante la puesta en marcha de actividades de padres y madres, sesiones formativas, etc. De este modo se complementa la labor educativa dirigida hacia los menores, potenciando el ámbito familiar como un espacio privilegiado en proceso formativo y educacional de los menores.
- Participación activa de la familia en el proyecto, donde se detallen actuaciones concretas que favorezcan la implicación de los padres y madres en todo el proceso educativo que están viviendo sus hijos.

- Programa de Prevención de Conductas de Riesgo en la Adolescencia.

Programa preventivo a través del uso de estrategias de mediación y resolución positiva de conflictos en los grupos naturales de los propios adolescentes como aulas de institutos, asociaciones, etc.

Comprende actuaciones desde un enfoque orientado a que los adolescentes adquirieran las fortalezas personales y sociales que les permitan ir forjando su desarrollo psicosocial de manera positiva.

Las actuaciones contemplan diversos formatos:

- Trabajo con grupos de adolescentes en Institutos de Secundaria: abordando temas como de prevención del conductas disruptivas, violencia en el aula, etc..
  - Trabajo coordinado con los centros educativos en programas de apoyo a las familias de cara a prevenir el absentismo.
- Programa Específico de Refuerzo y Apoyo de Aprendizajes Instrumentales Básicos.

Este programa va dirigido los menores atendidos en el Servicio cuya finalidad es mejorar su rendimiento escolar, complementando y reforzando el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Contempla tanto la atención grupal en las áreas de refuerzo escolar como la atención individual de las dificultades de aprendizaje.

**Destinatarios/as:** Menores derivados de los diferentes programas de servicios sociales de entre 5 y 17 años.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio

**Requisitos:** Ser derivados desde los Servicios Sociales

**Coste:** Gratuito.

**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:** A través de las trabajadoras sociales en los Centros Cívicos.

**Modo de solicitud:** No.

**Cita previa:** Sí.

**Documentación:** Informe derivación de la trabajadora social.

**Plazo Respuesta:** En función de las plazas disponibles.

#### 4.2.5.2.- Programa de Prevención e Intervención en Situaciones Absentismo Escolar.

##### **Definición:**

Programa que tiene como objeto la prevención del absentismo escolar en menores de edad, mediante el diseño intervenciones conjuntas de los miembros de la Comisión Local de absentismo y la Mesa técnica, a través de los protocolos de actuación establecidos.

##### **Objetivos:**

Desarrollar actuaciones de cara a evitar que se produzcan situaciones puedan generar el absentismo y que por lo tanto impiden el desarrollo personal integral de los menores.

Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas Administraciones y Entidades para la detección y prevención de dichas situaciones.

Sensibilizar a la población en general ante situaciones de absentismo de los menores.

**Actuaciones:**

Las actuaciones, que se determinan desde la Mesa Técnica de Absentismo, comprenden desde intervención por parte de los Centros, del equipo de Orientación Educativa, de los profesionales de los equipos de Servicios Sociales comunitarios, de la Policía Local o Autónoma hasta la remisión del caso a Fiscalía de menores, en su caso.

**Destinatarios/as:**

Menores en edad de escolarización obligatoria y sus familias que son derivados desde los centros Educativos a través de los protocolos establecidos a tal efecto.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

#### 4.2.5.3.- Programa de Prevención de la Mendicidad Infantil y Atención a Familias Itinerantes durante la Feria.

**Definición:**

La Delegación de Acción Social, dentro de las acciones de carácter sectorial se establece como medida específica el "Programa de prevención de la mendicidad infantil" que se desarrolla en colaboración con las fuerzas de Seguridad y el Servicio de Protección de Menores".

Las actuaciones están dirigidas a coordinar las atenciones que se prestan a estos grupos familiares, que pueden considerarse laboralmente como "temporeros", en torno a la acogida; la información de los servicios que ofrece nuestra ciudad; la presencia diaria de varios profesionales (Mediadores/as Sociales) para atender cualquier demanda o necesidad que planteen; y con una oferta de actividades lúdicas para los menores de las familias que se asientan en estos terrenos en este periodo.

**Objetivos:**

- Ofrecer alternativas lúdicas y educativas a las familias de cara a evitar el uso de menores para la práctica de la mendicidad.
- Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas Administraciones y Entidades para la detección y prevención de dichas situaciones.
- Sensibilizar a la población en general sobre esta problemática.

**Actuaciones:**

- Acondicionamiento del espacio dedicado al campamento: limpieza y desbroce, colocación de puntos de agua potable, luz y servicios.
- Acogida y mediación con las familias que se asientan. A través de la actuación de mediadores/as sociales se ayuda a establecer las normas mínimas, resolver los conflictos que puedan surgir, resolver problemas puntuales, tramitar algún recurso social, etc.
- Aula Infantil, coordinada por educadores/as sociales, que se encargan de atender a los chicos del asentamiento.

to. Ponen en marcha actividades de apoyo al estudio, talleres y juegos... Así mismo se les facilita un pequeño desayuno a media mañana.

#### **Destinatarios/as:**

Los destinatarios directos son los menores y familias que se instalan en el campamento, acondicionado a tal efecto, durante la celebración de la Feria.

### **4.3.- SERVICIO DE ATENCIÓN ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA Y NECESIDADES DE PROTECCIÓN E INTEGRIDAD PERSONAL.**

#### **4.3.1.- Servicio Comunitario de Atención a las Necesidades Básicas.**

#### **Descripción:**

Prestaciones de carácter económico, complementarias a las prestaciones técnicas o de servicios, que constituyen un instrumento imprescindible para poder dar una respuesta eficaz, desde los Servicios Sociales Comunitarios, a determinadas situaciones de necesidad social que por su carácter de urgencia y excepcionalidad requieren de una ayuda económica de naturaleza coyuntural y transitoria, destinadas a cubrir las necesidades básicas a personas y familias.

#### **Objetivos:**

- Mejora de la calidad de vida, la inclusión social, la atención a situaciones de urgencia o la cobertura de las necesidades básicas que permitan un nivel de vida digno de las personas familias y colectivos sociales más vulnerables, y/o con carencia de medios económicos suficientes.
- Evitar la degradación social de un usuario o familia afectada por una situación coyuntural de carencia-económica.
- Apoyar los cambios que desde el Plan de Intervención se han marcado.
- Prevenir la institucionalización de algún miembro de la familia.
- Apoyar la integración en el entorno familiar y social, de miembros familiares aislados o institucional.
- Cubrir las necesidades básicas que pueda presentar.

#### **Requisitos:**

- Los solicitantes de las ayudas deben cumplir los siguientes requisitos:
- Ser mayor de edad o menor emancipado legalmente.
- Estar empadronado en el municipio de Jerez de la Frontera. Excepcionalmente podrán ser beneficiarios, previo informe de los trabajadores sociales municipales de Servicios Sociales, aquellas personas que careciendo de domicilio en Jerez de la Frontera su situación de urgencia social haga necesaria esta ayuda.
- No superar los límites máximos fijados por unidad familiar, en relación al IPREM.
- No disponer la unidad familiar de bienes muebles o inmuebles, distintos a la vivienda habitual, sobre los que se posea un derecho de propiedad, posesión, usufructo o cualquier otro derecho que, por sus características, valoración, posibilidad de explotación o venta, indique la existencia de medios suficientes para atender la necesidad para la que se solicita la ayuda correspondiente.
- No tener acceso a otras ayudas de otras Administraciones Públicas, de Entidades Sociales públicas o privadas o recursos propios que cubran la totalidad de la necesidad para la que se solicita la ayuda. Excepcionalmente, podrán simultanearse las AES con otras ayudas cuando las ayudas económicas o servicios que reciban de otras Administraciones Públicas los potenciales beneficiarios no cubran la

totalidad del importe de la prestación para la que se solicitó la ayuda.

- Aceptar aquellas contraprestaciones estipuladas por el personal técnico de los Servicios Sociales, recogidas en el Plan de Intervención familiar.
- En caso de los desempleados, estar inscrito como demandante de empleo en la Oficina del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y llevar a cabo una búsqueda de trabajo activa.
- Tener justificadas todas las ayudas concedidas con anterioridad.
- Haber solicitado aquellas otras prestaciones de convocatorias de otras Entidades Públicas, siempre que estas resulten más beneficiosas para la persona interesada.

#### **Actuaciones:**

- Valoración técnica de la situación en función de los requisitos establecidos.
- Tramitación de los servicios y ayudas sociales de acuerdo al programa de intervención.
- Propuesta de concesión, cuando proceda, del servicio correspondiente, en función de los recursos disponibles.

<b>Coste:</b>	Según disponibilidad presupuestaria.
<b>Plazo de solicitud:</b>	No.
<b>Distribución territorial:</b>	Proporciona cobertura a todo el municipio.
<b>Modo de solicitud:</b>	A instancia del ciudadano o de oficio desde los Servicios sociales.
<b>Cita previa :</b>	Si.
<b>Documentación:</b>	Se requerirá en función de cada situación.
<b>Plazo Respuesta:</b>	En función de la problemática o necesidad detectada.

**Población destinataria:** Podrán ser perceptores de ayudas las personas mayores de edad residentes en Jerez, y extranjeros o transeúntes. En general personas en riesgo de exclusión social.

#### **MODALIDADES:**

##### **4.3.1.1.-Ayudas Económicas Periódicas a Familias:**

Aquellas prestaciones temporales que se conceden, con carácter coyuntural, a usuarios/as o familias para la atención de necesidades básicas cuando carecen de los recursos económicos suficientes para ello.

#### **Contenido y duración:**

Las ayudas serán en metálico. La duración de la ayuda oscilará entre los tres y los seis meses.

Los conceptos aplicables serán los siguientes.

- Alimentación.
- Suministros básicos.
- Transportes y traslados.
- Vestido y calzado.
- Gastos de farmacia.
- Beca centro rehabilitación toxicómanos.
- Alquiler de vivienda.



- Otros.

**Cuantías:**

La cuantía de la prestación económica se establece en función de los ingresos familiares anuales y el número de miembros. Será propuesta por el Trabajador Social en el informe técnico, siendo será revisada y fijada por el órgano competente en resolución motivada.

**4.3.1.2.- Ayudas en Especie Periódicas a Familias:**

Prestaciones en especie de carácter periódico que se conceden, con carácter coyuntural, a usuarios o familias que tienen graves problemas para cubrir adecuadamente las necesidades básicas de sus miembros cuando carecen de los recursos económicos suficientes para ello.

**Contenido y duración:**

Las ayudas serán en especie. La duración de la ayuda oscilará entre los tres y los seis meses. El único concepto por el que se puede solicitar esta ayuda es por el de alimentación (aunque en él se contemplan los productos básicos, de alimentación, higiene personal y limpieza).

**Cuantías:**

La cuantía de la prestación económica se establece en función de los ingresos familiares anuales y el número de miembros.

**4.3.1.3.-Ayudas de Emergencia Social:**

Prestaciones económicas puntuales, destinadas a paliar contingencias extraordinarias que se pudieran presentar a personas o unidades familiares, que deban ser atendidas con inmediatez, sin la cual podría producirse un grave deterioro o agravamiento del estado de vulnerabilidad y de desprotección en una persona o una unidad de convivencia.

**Finalidad:**

Atender las situaciones de urgencia y necesidad, con un carácter de mediación de la intervención profesional.

**Contenido y Duración:**

Las ayudas podrán ser en metálico, podrán ser abonadas en uno o en dos pagos. Estos aspectos y la cuantía final de la ayuda serán determinados por la Comisión de Economía.

**Conceptos y cuantías:**

Las cuantías varían en función de la necesidad detectada y de los criterios técnicos aplicables al caso. Las cuantías máximas están prefijadas por concepto en relación al IPREM anual vigente. Será propuesta por el Trabajador Social en el informe técnico, siendo será revisada y fijada por el órgano competente en resolución motivada.

- Alimentación.
- Transportes y traslados.
- Vestido y calzado.
- Gastos de farmacia.
- Gastos de órtesis o prótesis.
- Reparación de la vivienda.
- Desahucios judiciales.
- Desahucios por ruina.
- Alquiler de vivienda.

- Ajuar y menaje del hogar.
- Gastos de suministros básicos.
- Gastos de muebles y electrodomésticos básicos.
- Catástrofes naturales.
- Otros siniestros relacionados con la vivienda.
- Alojamiento de urgencia.
- Bono Taxi.
- Tramitaciones civiles.

#### 4.3.1.4.- Ayudas Económicas Familiares a Menores:

Aquellas prestaciones temporales de carácter preventivo que se conceden a familias para la atención de las necesidades básicas de menores a su cargo cuando carecen de los recursos económicos suficientes para ello.

Estas se desarrollan ampliamente en la 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, quedando integradas dichas ayudas en el sistema de financiación de los Servicios Sociales Comunitarios de las Entidades Locales.

##### **Finalidad:**

Evitar la institucionalización del menor y posibilitar su integración en el entorno familiar y social. Estas ayudas implicarán una intervención social complementaria.

##### **Objetivos:**

Prevenir la institucionalización de los menores ante situaciones de carencia de recursos económicos en el seno familiar; así como la desinstitucionalización e integración familiar de éstos ante: Situaciones excepcionales de desprotección del menor/es y necesidad de intervención para evitar o mitigar el deterioro grave de la situación familiar. Carencia de medios económicos como causa principal de la desatención o desprotección del menor/es sin que las disponibilidades familiares permitan afrontarlo. Propiciar un compromiso formal de la familia, según sus disponibilidades, como contraprestación de ésta, en orden a mejorar la situación.

##### **Destinatarios:**

Familias con menores residentes en Jerez. Los beneficiarios de las ayudas son los menores, si bien los titulares de esta deberán ser los responsables del hogar en que los menores se encuentren o reintegren.

##### **Contenido y Duración:**

Las ayudas podrán ser económicas y periódicas. La cuantía de la prestación económica dependerá del número de menores por los que se solicita la ayuda, y será fijada por el órgano competente en resolución motivada y previo informe propuesta. Igualmente se establecerá en la resolución el número de pagos a realizar, máximo seis; pudiendo solicitarlo inmediatamente hasta que duren las circunstancias motivadoras de su concesión y, en todo caso, hasta que el menor cumpla los 18 años.

##### **Cuantías:**

Las cantidades vienen establecidas en la Orden de 10 de octubre de 2013 de la siguiente manera:

El importe de las ayudas a una familia estará determinado por el número de personas menores de edad que convivan en el domicilio familiar, con la siguiente distribución:

- El 50 % de IPREM mensual a familias con un menor. (266 €/mes)
- A familias con dos menores, un 15% sobre la cuantía otorgada al primer menor. (306 €/mes)
- A familias con tres menores, un 25% sobre la cuantía otorgada al primer menor. (332€/mes)
- A familias con cuatro menores, un 35% sobre la cuantía otorgada al primer menor. (359€/mes)
- 93 €/mes más por cada menor a partir del quinto.

#### 4.3.2. - Servicio de Atención y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia Social y Catástrofe.

##### **Descripción:**

Prestaciones destinadas a paliar contingencias extraordinarias que se pueden presentar a personas o unidades familiares y que deban ser atendidas con inmediatez.

Comprende un servicio de intervención social y psicológica ante situaciones de emergencia reconocidas por los propios Servicios Sociales Comunitarios u otras Administraciones públicas competentes, de atención inmediata a personas o grupos de personas por situaciones de crisis social, catástrofe, accidente, muerte violenta o atención a situaciones de duelo conflictivo.

**Destinado a:** Población en general.

**Requisitos y Procedimiento de acceso:** Ninguno.

**Coste:** Ninguno.

#### 4.3.3.- Programa de Intervención en Situaciones de Riesgo y/o Malos Tratos a Personas Dependientes .

##### **Descripción:**

Actuación está encaminada, mediante el establecimiento de una relación de ayuda profesional, a la eliminación, contención o compensación de las circunstancias que generan la situación de riesgo o vulnerabilidad, garantizando en última instancia las condiciones más favorables posibles para proteger o restablecer la dignidad de la persona. En definitiva, proteger a las personas en situación de especial dependencia o fragilidad de todo acto u omisión que vulnere la integridad física, psíquica, sexual y económica.

##### **Destinado a:**

Personas en situación de dependencia que por sus características o condiciones personales, familiares o sociales tienen mayor riesgo o vulnerabilidad de sufrir malos tratos

##### **Requisitos:**

El criterio de selección del usuario/a será la existencia de riesgo personal por maltrato, en cualquiera de sus formas, dando prioridad a los casos más graves. En este sentido se establecen tres niveles:

- Nivel 1.- Familias normalizadas que simplemente tienen alguna forma de dependencia. El trabajo con ellos es realizado por los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios
- Nivel 2.- Familias donde existe riesgo de aparecer maltrato o se está produciendo en un grado leve.
- Nivel 3.- Familia con presencia de indicadores de alto riesgo de maltrato.

**Coste:** Ninguno.

**Plazo de solicitud:** Ninguno.

**Lugar de solicitud:** En el Centro de Servicios Sociales o Centro Cívico correspondiente a su zona, en la Oficina Municipal de Atención a la Discapacidad, en los Centros Municipales de Participación Activa para Mayores.

#### 4.3.4.- Intervención en Situaciones de Riesgo y/o Malos Tratos a Menores.

##### **Definición:**

Conjunto de actuaciones específicas destinadas a detectar, valorar y tratar aquellas situaciones familiares en las que existen carencias o dificultades en la atención de las necesidades básicas que los menores precisan para su correcto desarrollo físico, psíquico y social, y que en principio no requieran la separación del menor del medio familiar; o bien intervenir para promover la reintegración del menor en desamparo, así como la intervención en acogimientos familiares cuando así lo solicita el SPM.

##### **Objetivos:**

- Detectar los menores en riesgo social y valorar su situación.
- Lograr una óptima coordinación con todas aquellas instituciones, y especialmente con las de carácter educativo, del ámbito de la Salud, fuerzas de Seguridad del Estado, Juzgados, etc. que en el ejercicio de sus propias competencias detectan también situaciones de esa naturaleza.
- Disminuir o eliminar los factores de riesgo para los menores, y así evitar en los casos más graves su separación del entorno familiar; o bien posibilitar la reintegración familiar de aquellos menores sobre los que ya se haya adoptado medida de protección.
- Notificar al Servicio de Protección de Menores los casos de menores en situación de desprotección grave y proponer si así se valora la adopción de medida de protección.
- Valorar y apoyar a familias que se hayan postulado como acogedores, o que tengan ya menores en acogimiento, si así lo solicita el SPM.
- Dar a aquellos progenitores que lo soliciten el auxilio de la autoridad para ejercer la patria potestad.

##### **Actuaciones:**

- Detección de menores en riesgo social a través de las propias actuaciones de los Servicios Sociales.
- Recepción de todas aquellas notificaciones sobre detecciones de posibles situaciones de menores en riesgo social que hacen otros agentes sociales, y de forma más específica aquellas de carácter leve o moderado cursadas a través del Sistema de Información sobre Maltrato Infantil de Andalucía (SIMIA), al que pertenece también el Teléfono de Notificación de posibles situaciones de maltrato infantil de la Junta de Andalucía.
- Investigación y valoración de esas situaciones.
- Si procede, elaboración de informes destinados al SPM con propuestas de actuación.
- Colaboración con otras administraciones que deben tomar decisiones que afectan directamente a menores como Justicia, Junta de Andalucía, otras corporaciones locales, etc., en la valoración de la situación sociofamiliar de esos menores.
- Intervenir en aquellas situaciones ya valoradas como de riesgo social, mediante la elaboración, con la participación de la familia y los propios menores si tuviesen madurez para ello, de un plan dirigido a reducir o eliminar los factores de riesgo y desprotección y suprimir aquellos que podrían ser causa de desamparo, evitando así la separación de los menores.
- Intervenir en situaciones familiares en las que hay hijos menores y alta conflictividad, incluyendo los casos de menores víctimas de violencia de género.
- Facilitar la reintegración del menor en su grupo original de convivencia tras la adopción de una medida protectora.
- Recepción de las solicitudes de aquellos familiares que se postulan como acogedores tras la toma de medidas de protección.
- Valoración de la idoneidad de estos familiares si así lo demanda el SPM.
- Promover la formalización de las guardas de hecho cuando ello se corresponda con el interés supe-

rior del menor:

<b>Destinatarios:</b>	Menores y sus familias identificados/as por los Servicios Sociales como en situación de riesgo social.
<b>Requisitos:</b>	Que los menores o sus familias residan en el municipio de Jerez.
<b>Coste:</b>	Gratuito.
<b>Plazo de solicitud:</b>	No, se realiza a través de los Servicios Sociales.
<b>Distribución territorial:</b>	Proporciona cobertura a todo el municipio.
<b>Lugar de solicitud:</b>	No.
<b>Modo de solicitud:</b>	De oficio desde los Servicios sociales.
<b>Cita previa:</b>	No.
<b>Documentación:</b>	Se requerirá en función de la situación familiar.
<b>Plazo Respuesta:</b>	No.
<b>Observaciones:</b>	Los equipos de intervención están compuestos por trabajador/a social, educador/a social y psicólogo/a.

#### 4.3.5.- Prestación de Alojamiento Alternativo.

Alojamiento temporal no permanente destinado a cubrir una necesidad sobrevenida y de urgencia de alojamiento. Dirigido a las personas y unidades familiares en riesgo o situación de exclusión o emergencia social, que ante la pérdida repentina o ausencia de alojamiento o la imposibilidad de permanecer en su domicilio por diversos motivos, ya sean económicos, sociales, sanitarios o derivados de la ausencia de familiares u otras redes de apoyo, requieran el acceso a otras formas alternativas de convivencia.

##### 4.3.5.1.-Ingreso Residencial por Urgencia Social.

#### Descripción:

Atención de situaciones de urgencia social de personas mayores en situación de dependencia o alto riesgo social, de manera temporal, que necesiten de un ingreso residencial urgente, como única alternativa.

#### Destinado a:

Personas mayores de 60 años que se encuentren en una situación de dependencia o en situación de alto riesgo social, que no les permita seguir viviendo en su medio habitual y que exista una imposibilidad manifiesta de la familia para hacerse cargo de la misma, así como falta de recursos económicos.

#### Requisitos:

- Situación de Dependencia: Encontrarse en situación de Dependencia Severa o Gran Dependencia, o aceptar la tramitación de su reconocimiento, en el caso de no haberse iniciado. En los casos de pre-

suntos incapaces se iniciaría el procedimiento de ingreso involuntario.

- Situación de alto Riesgo: Que dicha situación de alto riesgo, esté valorada por los equipos de intervención de los Servicios Sociales Municipales, siendo la única propuesta de intervención posible el ingreso en un Centro Residencial y la persona acepte el mismo. En los casos de presuntos incapaces se iniciaría el procedimiento de ingreso involuntario.
- Situación personal-familiar: En ambos casos, deben carecer de apoyo familiar, o que el existente sea insuficiente o inadecuado. Carecer de recursos económicos o que los ingresos de la unidad familiar sean inferiores a la PNC.

#### 4.3.5.2.- Albergue Municipal

Recurso residencial de carácter temporal destinado a personas sin hogar, que presta los medios necesarios para la inserción social de las personas destinatarias.

Dirigido a personas mayores de 18 años, ya sean transeúntes u otras personas o grupos familiares afectados por situaciones de emergencia social, que carezcan de medios personales y familiares para el alojamiento.

Dirección: C/ Cantarería 2

Teléfono: 956 305 091

Correo electrónico: [albergue@aytojerez.es](mailto:albergue@aytojerez.es)

##### 4.3.5.2.1.- Programa de Alojamiento a Personas sin Hogar (Albergue municipal).

#### **Definición:**

El Programa de Alojamiento con Personas Sin Hogar está dirigido a la cobertura de necesidades básicas de personas que viven en la calle, careciendo de recursos económicos o redes de apoyo para disponer de su propio alojamiento, con el objetivo de prevenir la exclusión social y reducir los daños sobre las personas afectadas.

El Programa contempla prestaciones de carácter educativo, asistencial, residencial y sanitario para las personas beneficiarias.

Su capacidad es de 30 plazas: 25 para hombres y 5 para mujeres.

#### **Objetivos:**

- Dar respuesta a las necesidades básicas de alojamiento y manutención a personas que no disponen de recursos propios para ello.
- Reducir los daños y mejorar la calidad de vida de las personas en situación de exclusión social grave.
- Favorecer particularmente las iniciativas tendentes a reincorporar a la vida social y laboral a las PSH.

#### **Actuaciones:**

- Alojamiento alternativo y apoyo a la inserción: Información y acogida, intervención educativa y apoyo psicosocial, alojamiento, comedor, atención sanitaria, higiene y ropería (duchas, lavandería y gestión de ropa limpia) y consigna.
- Coordinación con las entidades e instituciones que forman parte de la Red de Integración Social para dar una respuesta más adecuada a las personas sin hogar.

#### **Horarios:**

- Recepción para el ingreso: todos los días de 9 a 14 y de 18 a 23. A partir de las 23 horas la persona que solicite plaza deberá hacerlo acompañado por la policía local
- Información y acogida: de lunes a viernes de 9 a 14.
- Higiene personal (para personas que no estén alojados): lunes, miércoles y viernes de 9:30 a 13:30.

#### **Destinatarios/as:**

La intervención desde el programa de personas sin hogar se dirige a cualquier persona, familia o grupo que carezca de alojamiento, recursos económicos y redes de apoyo social y/o familiar:

- Transeúntes que van de paso por la ciudad.
- Personas con problemas de adicción o enfermedad, que demandan recursos especializados.
- Personas extranjeras que carecen de recursos y de apoyo familiar.
- Personas mayores sin apoyo familiar que se encuentran en situación de riesgo por falta de alojamiento o inhabilitación del mismo.
- Personas con problemas de salud mental que no sean trastornos mentales graves sin red de apoyo ni recursos propios.
- Personas con un nivel de deterioro grave y crónico que rechaza la utilización de recursos.
- Personas con graves problemas convivenciales, que han sido expulsados de su núcleo familiar.
- Personas que han vivido algún tipo de situación de emergencia y han perdido su vivienda habitual.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

#### **Requisitos:**

Personas mayores de edad que presenten un documento identificativo sin recursos personales-familiares ni económicos para obtener alojamiento propio que no hayan perdido la condición de usuario de este centro por incumplimiento de las normas de funcionamiento del mismo.

Es requisito imprescindible no presentar alteraciones de conducta, estar bajo los efectos de consumo de drogas ( alcohol, drogas ilegales,...) o tener un estado de salud que haga imposible su atención y convivencia en un centro de estas características.

<b>Coste:</b>	Gratuito.
<b>Plazo de solicitud:</b>	Permanente.
<b>Lugar de solicitud:</b>	En el propio albergue sito en C/ Cantarería 2. Teléfono 956 30 5091.
<b>Modo de solicitud:</b>	En persona o en el caso de ser derivado por otra institución por teléfono.
<b>Cita previa:</b>	No.
<b>Documentación:</b>	Documento de identidad o denuncia de extravío o robo.
<b>Plazo Respuesta:</b>	Inmediata.
<b>Observaciones:</b>	Funciona las 24 horas los 365 días del año.

#### 4.3.5.2.2.-Programa de Baja Exigencia (Albergue municipal).

##### **Definición:**

Recurso de alojamiento, higiene y cobertura de necesidades en horario nocturno dirigido a personas que están en situación de exclusión social grave.

Su capacidad es de 17 plazas: 12 para hombres y 5 para mujeres.

##### **Objetivos:**

- Dar respuesta a las necesidades básicas de personas que no disponen de recursos propios para ello y no se plantean un proceso de inserción social.
- Reducir los daños y mejorar la calidad de vida de las personas en situación de exclusión social grave.
- Potenciar la conciencia del problema y la motivación para iniciar un proceso de curación y de incorporación social, respetando el ritmo que cada persona usuaria pueda asumir.

##### **Actuaciones:**

- Alojamiento alternativo durante las noches que demande la persona.
- Ducha, ropería y consigna.
- Gestión de documentación o servicios básicos externos al programa.
- Cena.
- Coordinación con las entidades e instituciones que forman parte de la Red de Integración Social para dar una respuesta más adecuada a las personas sin hogar.

##### **Destinatarios/as:**

Cualquier persona que carezca de alojamiento, recursos económicos y redes de apoyo social y/o familiar; con una alta tasa de abandono en programas de más exigencia, debido al deterioro y la cronicidad de la situación de exclusión social.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

##### **Requisitos:**

Personas mayores de edad que presenten un documento identificativo sin recursos personales-familiares ni económicos para obtener alojamiento propio, que no hayan perdido la condición de usuario de este centro por incumplimiento de las normas de funcionamiento del mismo.

**Coste:** Gratuito.

**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:** En el propio albergue sito en C/ Cantarería 2. Teléfono 956 305 091.

**Modo de solicitud:** En persona o en el caso de ser derivado por otra institución por teléfono.

**Cita previa:** No.

**Documentación:** Documento de identidad o denuncia de extravío o robo.

**Plazo Respuesta:** Inmediata.



**Observaciones:** Funciona de 21:00 a 7:00 los 365 días del año. Se presta en el mismo edificio del albergue municipal.

#### 4.3.5.2.3.- Programa de Intervención en la Calle (Albergue municipal).

**Definición:**

Programa que se realiza en la calle para conocer y detectar a personas sin hogar en situación de riesgo que residen en Jerez y que no utilizan los recursos disponibles.

**Objetivos:**

Ampliar nuestro conocimiento de la realidad de las personas sin hogar e incrementar y mejorar la calidad de la información disponible.

Mejorar la capacidad de detección e intervención precoz en situaciones de riesgo de personas si hogar.

Dar una respuesta más rápida, eficaz y cercana a las personas que están viviendo en la calle.

Aumentar la conciencia del problema y la motivación para acceder a recursos de las personas que están en la calle.

**Actuaciones:**

- Visitas periódicas a las personas que están en la calle.
- Acercamiento, conocimiento y establecimiento de vínculos con las personas que están en la calle para conocer su situación.
- Información y orientación para el acceso a los recursos.
- Gestión de documentación básica y de recursos de alojamiento, manutención, asistencia sanitaria, higiene y ropería.
- Acompañamiento a los recursos de los diferentes sistemas en caso de ser necesario.
- Coordinación con otras instituciones y entidades sociales.

**Destinatarios/as:**

Personas que están en la calle con gran deterioro físico y psicológico y no utilizan los recursos sociales.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

**Requisitos:**

No existen requisitos ya que se atiende a cualquier persona que se detecte en la calle.

**Coste:** Gratuito.

**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:** No es necesario que se solicite.

**Modo de solicitud:** No existe.

**Cita previa:** No.

**Documentación:** Documento de identidad o denuncia de extravío o robo.

**Plazo Respuesta:** Inmediata.

**Observaciones:** El equipo de calle sale tres días a la semana o a demanda por situaciones de emergencia dectadas. Se complementa con las actuaciones realizadas por Cruz Roja con la Unidad Móvil de Emergencias Sociales, financiada por el Ayto de Jerez, a través de Convenio de colaboración y otras entidades de la red de Integración Social.

#### 4.3.5.3.- Viviendas de Emergencia Social.

##### **Descripción:**

Las viviendas de Emergencia social se consideran un recurso social en el marco de las prestaciones propias de los Servicios Sociales, formando parte del dispositivo público municipal de alojamiento alternativo. Constituyen un establecimiento residencial de carácter temporal, destinado a acoger a familias usuarias de los Servicios Sociales, que se encuentran en estado de necesidad social y/o riesgo de exclusión, facilitando la normalización de su convivencia y su proceso de inserción social.

##### **Objetivos:**

- Ofrecer a usuarios de SS.SS un alojamiento alternativo con carácter temporal a situaciones de pérdida de vivienda propia, ya sea por una emergencia, carencia de recursos o graves problemas convivenciales.
- Facilitar el acceso a la vivienda a personas con dificultades para acceder a una propia.

##### **Destinadas a:**

Podrán ser beneficiarias de las Viviendas de Emergencia Social las familias atendidas desde los Servicios Sociales Municipales, que reúnan los siguientes requisitos:

- Encontrarse empadronadas en la ciudad con una antelación mínima de un año.
- Carecer de alojamiento adecuado, por causas sobrevenidas o de índole sociofamiliar.
- No disponer de medios personales o familiares para acceder a una vivienda.
- Encontrarse enmarcadas voluntariamente en un Plan de Inserción social definido por los Servicios Sociales orientado a la normalización de la convivencia familiar.

Para la acreditación de dichos requisitos y valoración de la necesidad de alojamiento en vivienda de emergencia social los Servicios Sociales podrán requerir la aportación por parte de las familias de cuanta documentación relativa a sus circunstancias personales y socioeconómicas resulten necesarias, cuando éstas no obren en su expediente.

La incorporación a la vivienda, requerirá de la aceptación expresa por parte de la familia beneficiaria de los compromisos de inserción social establecidos por los Servicios Sociales así como la formalización del correspondiente Contrato.

El periodo inicial de estancia será de seis meses, pudiéndose prorrogar por período igual a petición del personal técnico de los Servicios Sociales, que justifique su necesidad, y tras la aprobación por la Junta de Gobierno se formalizará la prórroga en documento administrativo.

<b>Requisitos:</b>	Encontrarse en algunas de las situaciones descritas anteriormente .
<b>Coste:</b>	Ninguno.
<b>Plazo de solicitud:</b>	Permanente.
<b>Distribución territorial:</b>	El Servicio se presta en el Centro de Servicios Sociales Comunitarios o C. Cívico correspondiente a la zona de residencia.
<b>Modo de solicitud:</b>	En persona o mediante representante.
<b>Cita previa:</b>	Si, (persona, teléfono, webjerez.es) salvo situaciones de urgencia social.
<b>Plazo Respuesta:</b>	Dependiendo de la disponibilidad de viviendas.

#### 4.3.6.- Atención a Situaciones de Insalubridad de Viviendas.

##### **Descripción:**

Conjunto de actuaciones y directrices comunes entre las delegaciones Municipales implicadas para la intervención coordinada en situaciones de insalubridad en viviendas que atentan contra la salud pública y ocupadas por personas en situación de riesgo social, con la finalidad de dar respuesta integral a dicha problemática, desde la doble perspectiva sanitaria y social, a nivel personal y comunitario.

<b>Destinado a:</b>	Personas en situación de riesgo social.
<b>Requisitos:</b>	Situación de insalubridad en la vivienda.
<b>Coste:</b>	Ninguno.

##### **Lugar de solicitud:**

En el Centro de Servicios Sociales o Centro Cívico correspondiente a su zona, en la Oficina Municipal de Atención a la Discapacidad, en los Centros Municipales de Participación Activa para Mayores.

<b>Modo de solicitud:</b>	Escrito dirigido al Área de Acción Social, denunciando la situación de insalubridad.
---------------------------	--

#### 4.3.7.- Servicio de Orientación y Asesoramiento Jurídico.

##### **Descripción:**

Atención profesional personalizada, que presta información, orientación y asesoramiento, sobre cuestiones de índole legal (civil, penal, laboral y contencioso administrativo) a las personas usuarias en el ejercicio de sus derechos y obligaciones derivados del Sistema público de Servicios Sociales, ante situaciones de dificultad o desprotección social, así como a los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios tanto en la gestión de las prestaciones y recursos encomendadas, como en la intervención jurídica en trámites y procedimientos derivados de otros Sistemas públicos en los que se precise su participación.

**Destinado a:** Población en general.

**Requisitos:** Valoración previa de los Servicios Sociales.

**Coste:** Ninguno.

**Plazo de solicitud:** No.

**Lugar de solicitud:**  
En el Centro de Servicios Sociales o C. Cívico correspondiente, Oficina Municipal de Atención a la Discapacidad, Centros de Día Municipales de Personas Mayores.

**Modo de solicitud:** A través del trabajador/a social de referencia.

**Cita previa:** Si (en persona, teléfono, webjerez.es)

**Documentación:** Se requerirá en función de la demanda planteada.

**Plazo Respuesta:** En función de la demanda y problemática o necesidad detectada.

**Observaciones:** Servicio centralizado en el Centro Directivo del Servicio de Acción Social, C/Dr. Fleming, 6.

#### 4.3.8.-Servicio OIH (Oficina de Intermediación Hipotecaria).

##### Descripción:

Servicio Municipal de información, asesoramiento y ayuda a familias jerezanas, que puedan verse afectadas por situaciones de riesgo residencial al por no poder hacer frente a sus obligaciones hipotecarias. Se presta mediante Convenio de colaboración con el Colegio de Abogados de Jerez.

##### Destinado a:

Familias que como consecuencia de su situación económica, no pueden atender el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de préstamos o créditos hipotecario concertados para la adquisición de su vivienda habitual, y han sido requeridas extrajudicial o judicialmente por las entidades bancarias.

##### Requisitos:

- Ser propietario/s de una única vivienda, que tenga el carácter de domicilio familiar, ubicada en Jerez.
- Que la vivienda esté gravada con una única garantía de carácter hipotecario, concedido para la adquisición o rehabilitación de la misma, debidamente constituida en escritura pública e inscrita en el Registro de la Propiedad.
- Que acrediten todos los miembros de la unidad familiar, tener unos ingresos que representen hasta 2 veces el IPREM, y cumpla con los demás requisitos exigidos para que les sea concedido el beneficio de la justicia gratuita, de conformidad con la normativa de aplicación.
- Que la cuota hipotecaria resulte superior al 60% de los ingresos del conjunto de los miembros de la unidad familiar conforme al punto anterior.

- Coste:** Ninguno.
- Plazo de solicitud:** Permanente.
- Lugar de solicitud:** En el Area de Acción Social (C/Dr. Fleming s/n Tf: 956 149 920) o en la Empresa Municipal de la Vivienda de Jerez, S.A. - EMUVIJESA (C/Curtidores, 1 tf: 956 149 700/01).
- Modo de solicitud:** En persona o mediante representante familiar.
- Cita previa:** Si (en persona, teléfono, webjerez.es).
- Documentación:** (original y copia para su cotejo.)

- Fotocopia del DNI de los titular/es de la vivienda.
- Fotocopia del libro de familia.
- En caso de existir más de un titular, recuadro de autorización firmada para que sea solicitada la intermediación de aquel o aquellos titulares que no suscriban la solicitud al efecto.
- En caso de separación y/o divorcio, fotocopia de la sentencia y del convenio regulador, si existiese.
- Documentación acreditativa de la situación económica de la unidad familiar (se exceptuaran de su aportación aquellas familias cuya situación económica esté ya actualizada y valorada por los Servicios Sociales).
- Declaración de Renta del último ejercicio o certificación negativa de la Agencia Tributaria de no haberla presentado.
- Certificado de retenciones del pasado año o de empresa de conceptos salariales.
- Certificado de SAE donde conste que está desempleado.
- Certificado del Servicio Público de Empleo Estatal donde conste si percibe o no prestación, periodo y cuantía de la misma (se solicita por teléfono al nº 901 119999 en horario de mañana de 9 a 14 de lunes a viernes; al nº 956241314 en horario de tarde de 15:30 a 17:30 de lunes a jueves).
- En caso de pensión, certificado del organismo que abona la pensión, indicando su cuantía.
- Certificado catastral sobre la no titularidad de otros inmuebles de cada uno de los titulares de la vivienda.
- Fotocopia de la escritura de compraventa o transmisión de la finca, así como de la escritura de la hipoteca.
- Certificado de la Entidad bancaria en el que conste, situación de la hipoteca, cantidad inicial, cantidad pendiente, cuota mensual, periodo pendiente de amortización, último recibo pagado y en su caso, detalle de los impagados.
- En caso de existencia de demanda judicial, fotocopia de la misma, así como copia de la petición de la justicia gratuita en caso de haberla solicitado.

**Plazo Respuesta:** Completada la solicitud desde el Colegio de Abogados se concertará cita en el plazo de una semana en la sede del Colegio, sito en calle Sevilla, 37.

**Observaciones:** Los/as profesionales del Colegio de Abogados desempeñan la labor de intermediación con las entidades bancarias, de acuerdo al Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de Marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

[4.3.9. -Bonificación Tasas por Recogida, Tratamiento y Aprovechamiento de Residuos Urbanos Municipales, de Alcantarillado y Depuración y por Abastecimiento de Agua.](#)

**Descripción:**

Bonificación del 90% en las Tasas por Recogida, Tratamiento y Aprovechamiento de Residuos Urbanos Municipales, de Alcantarillado y Depuración y por Abastecimiento de Agua.

**Destinado a:**

Sujetos pasivos contribuyentes que se encuentren en situación económica especialmente desfavorecida.

**Requisitos:**

- Residencia habitual y empadronamiento en el domicilio objeto de solicitud de bonificación.
- La unidad de convivencia no debe superar los siguientes límites de ingresos totales en cómputo anual en relación al IPREM (relativo a la anualidad anterior) y en función del número de miembros:

NÚMERO MIEMBROS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA	LÍMITE INGRESOS ANUALES (% DEL IPREM CORRESPONDIENTE A LA ANUALIDAD ANTERIOR)
1	100%
2	110%
3	120%
4	130%
5	140%
6 ó MÁS	150%

Los anteriores porcentajes se amplían en un 10% en el caso de acreditarse uno o varios de los siguientes supuestos especiales en algún miembro de la unidad de convivencia: mayores de 65 años, discapacidad igual o superior al 65%, víctimas de violencia de género y unidad monoparental.

- Disponer de contador individual o colectivo de agua, tributando por tarifa doméstica.
- No exceder el consumo de 4m<sup>3</sup> al mes por miembro de la unidad de convivencia.

**Plazo de solicitud:** Desde el 1 de julio al 30 de septiembre de cada año.

**Lugar de solicitud:** AQUALIA - C/ Manuel María González, 2 (Alameda Vieja).

**Modo de solicitud:**

A través de Convocatoria Ordinaria. Si bien en los correspondientes epígrafes de las Ordenanzas Regulatoras de los Tributos y General de los Precios Públicos Municipales 2016, se recoge la posibilidad de que cuando los técnicos de los Servicios Sociales municipales lo estimen conveniente, por motivos excepcionales, podrán instar su concesión de oficio mediante informe motivado al respecto.

**Documentación:** En la actualidad y según los casos:

- Fotocopia del contrato de abastecimiento de agua o último recibo.
- En el caso de representación legal, documento acreditativo de la representación y fotocopias DNI del/la representante y representado/a.
- En el caso de que la solicitud sea presentada por persona distinta del/la solicitante, autorización y

DNI del/la solicitante.

- Autorización firmada para recabar los datos de otra administraciones, cumplimentada por todos los mayores de 16 años.
- En caso de que el propietario de la vivienda no coincida con el/la solicitante, copia del contrato de arrendamiento o documento de cesión o judicial que acredite la atribución del uso de la vivienda familiar al/la solicitante, en los que deberá constar expresamente que el gasto de agua corre por cuenta del/la arrendatario/a o cesionario/a (solicitante).
- En caso de separación o divorcio, fotocopia del Convenio Regulador y/o Sentencia, o denuncia de incumplimiento.
- En caso necesario, fotocopia del Libro de Familia.
- En caso necesario, declaración responsable de ingresos por los conceptos de pensión alimenticia y/o compensatoria.
- En caso necesario, fotocopia de la orden de protección o alejamiento vigente, dictada por el Juzgado.
- En caso necesario, fotocopia del reconocimiento del grado de discapacidad (igual o superior al 65%)
- En caso necesario, Certificado de Prisiones.
- Otros

**Plazo de respuesta:** 3 MESES.

#### 4.4.- SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

##### 4.4.1.- Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio.

###### **Descripción:**

Servicio dirigido a prestar las atenciones necesarias a la población, en orden a posibilitar la permanencia en su medio habitual de vida, evitando situaciones de desarraigo. Este Servicio proporciona, mediante personal especializado, una serie de atenciones preventivas, formativas, asistenciales y rehabilitadoras a personas que presentan dificultades en la realización de sus actividades domésticas y habituales, con el fin de facilitar su autonomía en el medio habitual, mantener la estructura familiar, o atender ambas circunstancias. Proporciona atenciones diversas: ayuda doméstica, aseo y apoyo personal, atención psicosocial, etc. a personas y familias con dificultades de autonomía personal y/o social, que requieren apoyo para permanecer en su entorno habitual.

###### **Destinado a:**

Personas que no pueden realizar sin ayudarlas actividades de la vida diaria por tener cierto grado de dependencia (mayores, personas con discapacidad, otras situaciones).

###### **Requisitos:**

No disponer de medios personales que garanticen la atención adecuada.

No padecer enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni alteraciones para la convivencia.

**Coste:** Según ingresos económicos de la unidad familiar.

**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:** En el Centro de Servicios Sociales Comunitarios o C. Cívico correspondiente, Oficina Municipal de Atención a la Discapacidad, Centros Municipales de Participación Activa para Personas Mayores.

**Modo de solicitud:** En persona o mediante representante o familiar directo.

<b>Cita previa:</b>	Sí (persona, teléfono).
<b>Documentación:</b>	Fotocopia DNI y Tarjeta Sanitaria, informe médico, justificantes ingresos unidad familiar
<b>Plazo Respuesta:</b>	3 meses desde la fecha de presentación de la solicitud
<b>Observaciones:</b>	La incorporación al servicio está condicionada a la existencia de horas vacantes, la lista de espera se rige por situación de mayor necesidad social.

#### 4.4.2.- Programa de Envejecimiento Activo.

##### **Descripción:**

Conjunto de recursos, actividades y talleres que el Ayuntamiento de Jerez pone a disposición de las personas mayores de nuestro municipio al objeto de mejorar su calidad de vida y optimizar sus oportunidades de salud, participación y seguridad.

##### **Objetivos:**

- Promoción de hábitos saludables y estimulación física y cognitiva de las personas mayores, mejorando su autonomía y retrasando futuras dependencias.
- Fomentar la participación activa y proyección social de los mayores en el entorno.
- Favorecer la autoestima personal y la prevención del aislamiento social,
- Motivar a la creatividad y al uso del tiempo libre de forma útil y activa.
- Poner en valor el gran potencial que representan las personas mayores en nuestra sociedad .

##### **Actuaciones:**

- Servicio de información y tramitación de recursos para personas mayores.
- Programa de actividades socioculturales en Centros municipales de Participación Activa para Mayores (Sur; el Abuelo-Delicias).
- Talleres de memoria y estimulación cognitiva, autonomía física y funcional, nuevas tecnologías, desarrollo personal y ocupacional.
- Consejo Local de Personas Mayores
- Semana de las Personas Mayores.
- Espacios de Baile para Mayores : de jueves a domingos.
- Certamen de Teatro Mayores Activos.
- Eventos: Pasarela flamenca, Carnaval, Cruces de Mayo,Zambombas, etc.
- Caseta de los Mayores, Feria del Caballo.
- Campañas informativas y de sensibilización.
- Bonificaciones y descuentos para personas mayores.
- Dinamización de asociaciones y colectivos de mayores, con especial atención al medio rural.

##### **Destinado a:**

Personas mayores que quieren envejecer de forma activa, saludable y participativa y asociaciones o colectivos en los que se integran para la defensa de sus intereses.

##### **Requisitos:**

Personas Mayores de 60 años, residentes en Jerez de la Frontera.  
El o la cónyuge de estas personas mayores de 60 años, o pareja de hecho.  
Personas mayores de 55 años, en función de su situación social.



**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

**Coste:** Gratuito ,excepto talleres ( 7€/mes, excepto titulares Tarjeta junta65 Oro ).

**Plazo de solicitud:** Variable, según las diferentes actividades.

**Lugar de solicitud:** En la Unidad de Promoción de las Personas Mayores ( Servicio de Acción Social. C/ Dr. Fleming 6 - Teléfono: 956 149 951), en los Centros municipales de Participación Activa para Mayores ( El Abuelo, Sur, San Benito).

**Modo de solicitud:** En persona o teléfono.

**Cita previa:** No es precisa.

**Documentación:** No es precisa.

**Sector:** Personas Mayores.

**Observaciones:** El coste solo se establece en algunas actividades, con el fin de mejorar la propia actividad, incentivar la participación y grado de compromiso.

#### 4.4.3.- Programa de Atención a la Discapacidad.

##### **Definición:**

Conjunto de actuaciones municipales articuladas desde los servicios sociales para las personas con discapacidad y sus familias. Así mismo ejerce la coordinación a nivel municipal del Plan por la Accesibilidad e Integración social de las personas con disCAPACIDAD desde el que se desarrolla la estrategia municipal por la accesibilidad universal e integración de este colectivo en todos los ámbitos de la vida social.

##### **Objetivos:**

- Contribuir a la integración social de las personas con discapacidad de nuestra ciudad.
- Dinamizar y coordinar la acción en materia de accesibilidad por parte de las diferentes Áreas de Gobierno y Delegaciones Municipales.
- Dinamización y apoyo al sector asociativo representativo de las personas con discapacidad en nuestra ciudad.
- Sensibilizar a la población en general en la necesidad de la integración de todas las personas que sufren algún tipo de discapacidad.

##### **Actuaciones:**

- Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad: (OMAD); dispositivo del Sistema de Servicios Sociales que informa orienta y asesora a personas con discapacidad y /o dependencia, a sus familias y asociaciones en las que se integran en cuestiones relacionadas con la accesibilidad e integración social del colectivo. De este modo ofrece una visión de conjunto de las actuaciones que la Corporación Local pone a disposición del sector a través del Plan Municipal por la Accesibilidad.
- Programas educativos Valora la diferencia: dirigidos a toda la comunidad escolar, orientando sobre las características y necesidades de las personas con discapacidad y sus derechos, propiciando el desa-

rollo de actitudes integradoras e igualitarias.

- Cursos de iniciación a la lengua de signos española (Genéricos y destinados a sectores específicos como padres de niños/as sordos/as, integradores sociales, profesionales de emergencias, trabajadores municipales...)
- Semana Santa Accesible. Gestión y distribución de invitaciones de sillas de semana santa para personas con discapacidad en carrera oficial.
- Cursos de sexualidad y relajación para asociaciones de discapacidad.
- Programa de Ocio inclusivo para personas con discapacidad: dirigido a la ciudadanía en general y al sector asociativo mediante el que se ofertan actividades como senderismo, excursiones, talleres de cocina, plan de descuentos en el teatro Villamarta, flamenco accesible en el festival de Jerez, taller de teatro...
- Web específica: [www.omad.jerez.es](http://www.omad.jerez.es) que recoge toda la información relacionada con el sector; informando de noticias, recursos, beneficios... Contiene a su vez una lista de difusión de correo electrónico que mantiene informados a sus suscriptores sobre las novedades en la materia.
- Asesoramiento en materia de accesibilidad a usuarios y comunidades de propietarios.
- Campañas Anuales de sensibilización: dirigidas a la concienciación social colectiva sobre diferentes aspectos de la realidad del colectivo, en la búsqueda de una mayor implicación social en la accesibilidad e integración social.
- Ciclo de Actos en torno al Día Mundial de las personas con disCAPACIDAD: programación anual específica de actividades mediante la colaboración municipal y las entidades representativas de personas con disCAPACIDAD con objetivos de promoción y participación social del colectivo, y reivindicación y sensibilización social.

#### **Destinatarios/as:**

Todas aquellas personas con disCAPACIDAD, sus familiares, voluntariado, asociaciones del sector, comunidades vecinales, y todas aquellas personas o entidades con intereses o necesidades al respecto. Así mismo se beneficia de las acciones del Plan la ciudadanía en general al ser la accesibilidad un avance que mejora la calidad de vida y la igualdad de oportunidades.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a todo el municipio.

**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:** En el Centro de Servicios Sociales Comunitarios o C. Cívico correspondiente a la zona de residencia, o en la propia OMAD en C/Dr. Fleming, 6. Tfno.: 956 14 99 30.

**Modo de solicitud:** En persona o mediante representante.

**Cita previa:** Si (persona, teléfono, [webjerez.es](http://webjerez.es)).

**Documentación:** Se requerirá en función del servicio o recurso solicitado.

**Plazo Respuesta:** En función del servicio o recurso solicitado.

#### **4.5.-SERVICIO DE PARTICIPACIÓN EN LA VIDA COMUNITARIA, SENSIBILIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL.**

#### 4.5.1.- Servicio de Cooperación Social.

##### **Definición:**

El Servicio de Cooperación Social responde a la necesidad de participación y solidaridad ciudadana en el medio comunitario.

Consiste en el desarrollo de aquellas actuaciones dirigidas a fomentar y apoyar las manifestaciones de solidaridad de la comunidad, impulsar y promover el asociacionismo, potenciar las asociaciones ya existentes y ofrecer cauces apropiados que favorezcan la participación de la comunidad.

##### **Objetivos:**

Potenciar, promocionar y promover una participación activa que facilite el desarrollo personal, la integración social y la autonomía funcional de los ciudadanos de Jerez, fomentando la convivencia y la cooperación social.

##### **Actuaciones:**

- Información y asesoramiento técnico a asociaciones, fundaciones y entidades sociales de interés social.
- Apoyo, impulso y dinamización de los órganos de participación del Consejo Local de Bienestar Social y Consejo Local de Mayores.
- Apoyo material y/o técnico al desarrollo de proyectos sociales por parte de Entidades de Interés Social y ONG.
- Subvenciones a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro en el ámbito de los servicios sociales.
- Impulsar el encuentro, la coordinación y la cooperación entre Entidades y Asociaciones.
- Fomento de la coordinación en red.
- Sensibilización de la población con los problemas comunitarios y las necesidades sociales.
- Coordinación de las propias actuaciones con las desarrolladas en su ámbito por las organizaciones no gubernamentales.

##### **Destinatarios/as:**

Colectivos, Asociaciones, Órganos de participación y entidades sociales que operan en el municipio de Jerez.

##### **Distribución territorial:**

Proporciona cobertura a todo el municipio.

#### 4.5.1.1.- Consejo Local de Bienestar Social.

##### **Descripción:**

Órgano de participación sectorial, de consulta y asesoramiento en cuestiones relativas a la atención y promoción del bienestar social de la familia e infancia, personas mayores y/o con discapacidad, la prevención de las drogodependencias y la discriminación, el desarrollo rural y urbano.

##### **Destinado a:**

Asociaciones, Grupos, Colectivos u Organizaciones que, trabajen en el marco de los servicios sociales.

**Requisitos:** Estar legalmente constituidas, inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones u otro que proceda, desarrollar su actividad en el ámbito territorial de Jerez.

**Coste:** No.

**Plazo de solicitud:** No.

**Lugar de solicitud:** No.

**Modo de solicitud:** Las entidades interesadas en formar parte del Consejo de Bienestar Social lo solicitarán por escrito al Ayuntamiento.

**Cita previa:** No.

**Documentación:** No.

**Plazo Respuesta:** Una vez ratificado por el Pleno del Ayuntamiento.

**Observaciones:** La composición y funcionamiento del Consejo Local de Bienestar Social se rige por su propio Reglamento.

#### 4.5.1.2.-Consejo Local de Mayores.

##### **Descripción:**

Órgano de participación sectorial de naturaleza consultiva y asesora en cuestiones relativas a la atención y promoción del bienestar social de las personas mayores en Jerez

##### **Destinado a:**

Asociaciones, Centros, Organizaciones o Federaciones de Personas Mayores, así como entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el sector de personas mayores.

**Requisitos:** Estar legalmente constituidas, tener ámbito de actuación en Jerez.

**Coste:** No.

**Plazo de solicitud:** No.

**Modo de solicitud:** Las entidades interesadas en formar parte del Consejo de Mayores lo solicitarán por escrito al Ayuntamiento.

**Documentación:** No.

**Plazo Respuesta:** Una vez ratificado por el Pleno del Ayuntamiento.

**Observaciones:** La composición y funcionamiento del Consejo Local de Mayores se rige por su propio Reglamento.

#### 4.5.1.3.- Jerez Ciudad Refugio.

En el mes de octubre de 2015 se constituyó la Mesa de Refugiados de Jerez, a raíz de la Aprobación en el Pleno municipal del 29 de septiembre de 2015 de Jerez como CIUDAD REFUGIO.

##### **Descripción:**

Mesa de coordinación formada por el Ayuntamiento de Jerez, Cáritas, ACCEM, Tharsisbetel, Cruz Roja y CEAIN. Se reúne una vez al trimestre para actualizar la información de las personas solicitantes de asilo que llegan a Jerez y coordinar las respuestas.

De esta mesa se crea un grupo de trabajo para sensibilizar a la sociedad en esta materia, formado por ACCEM, Caritas, CEAIN, EntreCulturas, Hogar la Salle, Tharsisbetel, Alma de Africa y otro de coordinación de casos.

##### **Objetivos:**

- Conocer de forma permanente la realidad de las personas solicitantes de asilo y refugiadas que residen en Jerez.
- Conocer la realidad de las personas que están solicitando protección internacional en el mundo.
- Sensibilizar a la sociedad en general y a otros grupos e particular para tener una actitud de apertura y con vivencia con estas personas.
- Ofrecer una respuesta a estas personas de forma coordinada y eficaz sumando recursos y evitando duplicidades.
- Reivindicar a las administraciones competentes una eficaz gestión de las solicitudes de asilo, así como una protección global.

##### **Actuaciones:**

- Reuniones para compartir información entre todas las entidades y el Ayuntamiento.
- Creación de un espacio en destacados de la página web municipal: JEREZ CIUDAD REFUGIO.
- Canalización de los ofrecimientos de personas y entidades para trabajar con estas personas en la página web municipal, contacto y derivación ([http://www.jerez.es/webs\\_municipales/bienestar\\_social\\_igualdad\\_y\\_salud/servicios/jerez\\_ciudad\\_refugio/](http://www.jerez.es/webs_municipales/bienestar_social_igualdad_y_salud/servicios/jerez_ciudad_refugio/)), a ONG's:
- Creación del blog: [www.jerezciudadrefugio.blogspot.es](http://www.jerezciudadrefugio.blogspot.es) y facebook.
- Elaboración de material de sensibilización en materia de asilo y refugio.
- Actividades de sensibilización: en el medio educativo, asociativo y comunitario: Formaciones, campañas, charlas, cine forum, actos, etc.
- Elaboración de spot "Métete en sus zapatos" que se emite en Onda Jerez TV.
- Organización de actividades el Día Internacional contra la Discriminación Racial (21 de marzo) y el Día Internacional de la persona refugiada (20 de junio).

##### **Destinatarios/as**

Son destinatarias de la intervención las personas solicitantes de asilo, personas con condición de refugiada y las entidades que intervienen con ellas.

En materia de sensibilización la sociedad en general, y el ámbito educativo, sanitario, asociativo, etc.

<b>Distribución territorial:</b>	Proporciona cobertura a todo el municipio.
<b>Requisitos:</b>	No existen.
<b>Coste:</b>	Gratuito
<b>Plazo de solicitud:</b>	Permanente.
<b>Lugar de solicitud:</b>	Departamento de Inclusión Social e Inmigración. Centro Cívico La Merced. Plaza de la merced s/n, Teléfono 956 149 898 o <a href="mailto:migrantes@aytojerez.es">migrantes@aytojerez.es</a>
<b>Modo de solicitud:</b>	En persona, por teléfono o correo electrónico.
<b>Cita previa:</b>	Sí.
<b>Documentación:</b>	En función de la demanda planteada.
<b>Plazo Respuesta:</b>	Inmediata.

#### 4.5.1.4.- Programa Estrategia Antirumores: El rumor no tiene arte.

La Estrategia Municipal Antirumor de Jerez es una iniciativa del Ayuntamiento de Jerez que se desarrolla en colaboración con la Agencia Stop Rumores de Andalucía Acoge que desarrolla CEAIN en Jerez y la participación de entidades sociales tales como Cáritas, FLAMPA, Alma de África, ACCEM, y Hogar la Salle.

##### **Descripción:**

El objetivo general de la estrategia es crear, dinamizar y consolidar un movimiento, una Red de personas y entidades comprometidas con los valores de la interculturalidad, de la integración ciudadana y de la lucha contra la discriminación para mejor contribuir a la cohesión social del municipio de Jerez.

En concreto, se trata una estrategia de transformación para promover con las personas y desde las personas un proceso global de cambio y construcción de ciudadanía crítica, sensibilizada y empoderada para tener un papel activo ante los múltiples retos y dimensiones de la diversidad en las sociedades actuales.

##### **Objetivos:**

- Identificar los estereotipos negativos, prejuicios y falsos rumores sobre la inmigración y la diversidad cultural en Jerez, todo ello enmarcado en el contexto andaluz y nacional.
- Analizar integralmente las características de los mismos y sus mecanismos de formación y difusión, para elaborar informes con datos objetivos y argumentos que los contrarresten.
- Construir una Red Antirumores, un conjunto de actores sociales que compartan los objetivos y sean parte activa del movimiento en Jerez (Ayuntamiento, instituciones, entidades sociales, culturales, deportivas, agentes económicos y sociales, personas a título individual, etc.)
- Capacitar y reconocer como Agentes Antirumores, desde el conocimiento de la realidad y el desarrollo de habilidades comunicativas y afectivas, a todas aquellas personas y entidades que quieran sumarse a la Red.

- Promover espacios libres de rumores.
- Impulsar desde la Red una estrategia de sensibilización e impacto social y comunicativo a largo plazo.
- Establecer alianzas y promover acciones en coordinación con otras iniciativas Antirumores o similares.
- Promover la adhesión de entidades y personas a los valores que inspiran la Estrategia Antirumores.

**Actuaciones:**

- Adherirse a la estrategia.
- Compromiso para constituirse en Espacio Libre de Rumores (ELR): Para comenzar el proceso de trabajo para constituirse en un Espacio Libre de Rumores, la entidad debe firmar un documento de compromiso por ambas partes. A la firma del compromiso cada ELR designará a una persona del equipo como responsable de su seguimiento y evaluación.
- Formación de Agentes Antirumor:
- Adhesión al decálogo y nombramiento como Espacio Libre de Rumores.

Una vez formado el equipo como Agentes Antirumor la dirección del espacio formalizará el compromiso de la organización con la cultura antirumores y la convivencia a través de la adhesión al decálogo de buenas prácticas, constituyéndose formalmente como ESPACIO LIBRE DE RUMORES.

<b>Destinatarios/as:</b>	Personas o asociaciones de Jerez.
<b>Distribución territorial:</b>	Todo el municipio.
<b>Requisitos:</b>	No existen.
<b>Coste:</b>	Gratuito.
<b>Plazo de solicitud:</b>	Permanente.
<b>Lugar de solicitud:</b>	A través del correo <a href="mailto:migrantes@aytojerez.es">migrantes@aytojerez.es</a> , en Pza. De la Merced s/n o llamando al 956 149 898.
<b>Modo de solicitud:</b>	En persona, por teléfono o correo electrónico.
<b>Cita previa:</b>	Sí.
<b>Documentación:</b>	Ninguna.
<b>Plazo Respuesta:</b>	Inferior a 15 días.
<b>Observaciones:</b>	Desarrollado en colaboración con Stop Rumores y entidades sociales.

#### 4.5.1.5.-Red de Integración Social

**Definición:**

La Red de Integración Social es un conjunto de entidades sociales e instituciones públicas que trabajamos con personas excluidas, para colaborar y poder optimizar los recursos existentes, ofreciendo a las persona en situación de exclusión una intervención integral y adecuada que apoye su integración social.

La misión de la RIS es la creación de un espacio de encuentro, diálogo, reivindicación, pluralidad, debate y coordinación en el ámbito social, reforzando el papel de la sociedad civil, en cooperación con las instituciones públicas que tienen competencias en el ámbito de la inclusión social.

### **Objetivos:**

- Promover, por parte de la población en general, la aceptación de la existencia de personas en situación de exclusión social.
- Concienciar a la población en general sobre los mecanismos de exclusión social.
- Favorecer los valores de solidaridad social hacia los colectivos más desfavorecidos.
- Prevenir situaciones de exclusión social en los niveles primarios, secundarios y terciarios.
- Potenciar las capacidades personales para facilitar que las personas que atendemos puedan incorporarse en un proceso de inclusión social.
- Fomentar la eliminación de las barreras sociales.
- Optimizar los recursos sociales con los que ya se cuenta, así como los que pudieran crearse.
- Estudiar y hacer diagnósticos sociales de forma continuada.
- Generar o ampliar los recursos y/ o prestaciones sociales, a través de la cooperación.
  - Promover la sensibilización y la aportación de medios y recursos de las Administraciones Públicas y de instituciones Privadas competentes en la materia.
  - Consolidar el trabajo en red desde la coordinación, comunicación interna y la optimización recursos.
  - Denunciar las situaciones de injusticia social reivindicando actuaciones concretas que tiendan a la reducción del fenómeno.
  - Promover la información y formación tanto de la población en general como de los colectivos sociales más afectados como medio para favorecer la integración social.

### **Actuaciones:**

- Coordinación periódica y permanente ante casos de personas sin hogar.
- Sensibilización a la sociedad en general y a grupos y colectivos en particular sobre los procesos de exclusión social, las respuestas y recursos.
- Identificación de nuevas necesidades y perfiles que deben ser atendidos por los sistemas de protección social, elaborando estudios.
- Elevación a instituciones públicas de las nuevas necesidades detectadas.
- Formación permanente de los miembros de la RIS compartiendo las ofertas de cada entidad o institución.

### **Destinatarios/as:**

Administraciones públicas, instituciones y entidades sociales que intervienen con personas en situación de exclusión social.

### **Distribución territorial:**

Proporciona cobertura a todo el municipio.

### **Requisitos:**

Solicitar a la secretaría de la RIS el deseo de formar parte de la misma y tener como finalidad la intervención con personas en situación de exclusión social, comprometiéndose a cumplir el reglamento de funcionamiento interno de la RIS.

### **Coste:**

Gratuito.



**Plazo de solicitud:** Permanente.

**Lugar de solicitud:**

Sede de cualquiera de las entidades que forman la RIS: Asociación comisión católica de migraciones (ACCEM), Asociación de familiares del centro español de solidaridad de Jerez (AFACESJE), Asociación de familiares de enfermos mentales (AFEMEN), Cáritas, Centro de acogida de inmigrantes (CEAIN), Centro de día el Salvador, Centro de tratamiento ambulatorio de adicciones de la Diputación provincial, CTA, Comedor de las Hijas de la Caridad, Cruz Roja, Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Jerez, Albergue Municipal, Unidad de Gestión Sanitaria, Fundación Gaditana de Tutela, Fundación Andaluza para la Inserción social de enfermos mentales (FAISEN), Fundación Secretariado Gitano, Asociación Hogar la Salle, Proyecto Hombre, Hospital de Jerez y Siloé.

**Modo de solicitud:** Por escrito.

**Cita previa:** No.

**Documentación:** Escrito solicitud y copia de estatutos.

**Plazo Respuesta:** Dos meses.

#### 4.5.1.6.- Programa Siempre Acompañados

**Descripción:**

El programa Siempre Acompañados, se desarrolla a través de un Convenio de Colaboración entre Fundación La Caixa y el Excmo. Ayuntamiento de Jerez, con el apoyo de Cruz Roja como entidad coordinadora. Pretende ser un referente social de trabajo con el objetivo de reducir el fenómeno de la soledad no deseada y el aislamiento de las personas mayores, dados por la propia persona, red social, entorno y/o cultura.

El objetivo general del programa es paliar las causas y consecuencias negativas que tiene la soledad no deseada en la salud de las personas y en la sociedad en general.

A partir de acciones de participación ciudadana de carácter preventivo y transformador, se promueve el envejecimiento activo para mejorar la calidad de vida de este colectivo a partir de un modelo de intervención social participativo, integral y transversal.

Para ello desde el programa se pretende:

- FOMENTAR la participación ciudadana en el desarrollo y realización de las actividades del programa.
- INFORMAR Y SENSIBILIZAR a la población en general sobre el fenómeno de la soledad no deseada en las personas mayores, concienciando de los riesgos que implica.
- PREVENIR la soledad no deseada a través de iniciativas que fomenten el empoderamiento de las personas y el establecimiento de vínculos entre ellas.
- DETECTAR situaciones de soledad no deseada dentro de la comunidad.
- OFRECER una intervención a las personas mayores que se sienten solas.

Para la consecución de estos fines, el programa se estructura de la siguiente manera:

- Grupo de acción social formado por personal técnico del Ayuntamiento y Fundación Caixa.

Dicho grupo será el encargado de coordinar y supervisar el proyecto.

- Detección de casos: los diferentes agentes sociales (trabajadores sociales, vecinos, asociaciones..), pondrán en conocimiento del equipo de acogida los posibles usuarios en situación de soledad.
- Equipo de acogida: son los profesionales que entrevistarán y decidirán la inclusión o no de los candidatos en el programa. Aquellos usuarios que una vez valorados sean incluidos en el programa, se les realizará un plan de trabajo y serán incluidos en las actividades del programa de envejecimiento activo municipal, planificándoles un itinerario personalizado de actividades y acciones.

Las actividades y acciones previstas serán las siguientes:

- Talleres de memoria.
- Talleres de gerontogimnasia.
- Talleres de expresión corporal y manualidades.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento en la inserción de las actividades cotidianas de los Centros de Participación Activa
- Reuniones grupales o individuales que nos permita trabajar la prevención, el empoderamiento de la persona, refuerzo de sus vínculos, entre otras.
- Campañas de sensibilización.

**Destinado a:** Personas mayores de 65.

**Acceso al Programa:**

La inclusión en el programa se realizará mediante la detección desde los servicios sociales de atención primaria. Para ello se analizará la demanda existente y se les pasará un cuestionario con el que se valorará si está en situación de soledad no deseada. Posteriormente se trabajará con las personas seleccionadas.

**Coste:** Ninguno.

**Cobertura:** Se desarrolla en los distritos Serrana, San Benito y Sur. Pretende reforzar las actuaciones que desde el Departamento de Dependencia, Discapacidad y Atención al Mayor del Área de Acción Social de este Ayuntamiento, estamos realizando dentro del programa de envejecimiento activo y en la propia red municipal de los Centros de Participación Activa para personas Mayores.

**Observaciones:** Este programa nos permite realizar una detección precoz y personalizar con cada usuario qué tipo de actividad o recurso es necesario para mejorar su integración en la vida comunitaria, evitando de esta manera episodios de soledad no deseada, que pueda mejorar su calidad de vida.

#### 4.5.1.7.-Programa Caixa-Proinfancia.

**Descripción:**

El programa Caixa-Proinfancia se desarrolla a través de un Convenio de Colaboración entre Fundación La Caixa y el Excmo. Ayuntamiento de Jerez, con el apoyo de Ceain como entidad coordinadora, así como de otras entidades y asociaciones que trabajan para este programa en red, tales como Fundación Secretariado Gitano, Proyecto Hombre, Accem y Grupo Scout Kenia.

Su objeto es impulsar, en una de las zonas de Jerez que concentra las bolsas más importantes de pobreza infantil, como es el Distrito Sur, la creación de un modelo de acción social integral dirigido a infancia vulnerable

y basado en el trabajo coordinado y en red de los diferentes agentes sociales de un mismo territorio o barrio.

Este modelo incide desde los ámbitos social, educativo y sanitario en las familias, promueve su desarrollo y autonomía mediante el fortalecimiento de sus competencias y compromiso, así como pone en común y rentabiliza los esfuerzos de diferentes organismos e instituciones con un mismo objetivo: la lucha contra la pobreza.

#### **Destinado a:**

Menores, entre los 0 y 18 años, del Distrito Sur de la ciudad, en situación de pobreza y exclusión social, susceptibles de estar o están en proceso de atención y/o acompañamiento social y presentan carencias en sus necesidades sociales, poniendo énfasis en las mejoras de la equidad, la cohesión social y la igualdad de oportunidades para los menores y sus familias.

#### **Objetivos:**

- Favorecer el desarrollo de las competencias del niño, niña y adolescente y su familia, que permitan mejorar sus procesos de inclusión social y autonomía.
- Promover el desarrollo social y educativo del niño y de la niña en su contexto familiar, escolar y social.
- Desarrollar e implementar un modelo de acción social y educativa integral que contribuya a mejorar las oportunidades de desarrollo social y educativo de los niños y niñas y sus familias.

#### **Servicios que se prestan:**

Las familias participantes se ven atendidas con una contribución, por parte de la citada Fundación, a la mejora de la renta familiar; facilitando el acceso a bienes básicos, como son alimentación, productos de higiene, equipamiento escolar, gafas y audífonos como complemento a prestaciones de servicio, refuerzo educativo, educación no formal y tiempo libre, apoyo educativo familiar, atención y terapia psicosocial y promoción de la salud.

#### **Requisitos:**

- Menores y sus familias residentes en la Zona Sur de Jerez en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.
- Que se encuentren escolarizados en colegios públicos de educación infantil y primaria e IES de la Zona Sur de Jerez.
- Que el importe máximo de los ingresos anuales, de cualquier naturaleza, del conjunto de las personas que forman la unidad familiar sea inferior al umbral establecido en función del IPREM.

**Coste:** Gratuito.

**Plazo solicitud:** Todo el año.

**Lugar de solicitud:** En los Centros de Servicios Sociales y Centros Educativos de la Zona Sur de Jerez.

**Acceso al Programa:** Mediante solicitud específica por parte de la familia o propuesta de cualquier Entidad o profesional.

**Cita previa:** No.

**Documentación:**

- Solicitud del programa según impreso elaborado por la Fundación La Caixa (se le facilitará en el Centro de Servicios Sociales o Centro Educativo).
- Documentación relativa a su situación socio económica.

**Plazo de respuesta:** Inmediata en función de las plazas disponibles.

**Distribución territorial:** Proporciona cobertura a familias de la Zona Sur de Jerez..

#### 4.5.1.8.-Mesa por la disCAPACIDAD.

Foro de participación sectorial de naturaleza consultiva y asesora en cuestiones relativas a la accesibilidad y al bienestar social de las personas con discapacidad en Jerez. En ella participan aproximadamente unas treinta asociaciones que representan a las diferentes asociaciones, fundaciones y entidades del sector en la ciudad. Esta mesa se reúne con carácter trimestral y en ella se pactan las medidas de accesibilidad y la programación de actividades municipales que se dirigen a las PCD.

#### 4.5.2.- Servicio de Desarrollo Comunitario.

Intervención en el ámbito comunitario que incorpora a todos los agentes que conforman la comunidad, estableciendo procesos de participación entre la población y las instituciones, permitiendo encaminarse hacia unos objetivos comunes que mejoren las condiciones sociales y de convivencia de la comunidad.

##### 4.5.2.1.- Proceso de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI).

El Proceso Comunitario de la Zona Sur es una iniciativa auspiciada por el Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI) de Obra Social "la Caixa" y desarrollada por CEAIN desde 2010. Se articuló desde el principio con un Acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento de Jerez, para garantizar la implicación central de la administración municipal en el proceso.

#### **Descripción:**

Este proceso comunitario tiene como objetivo favorecer la convivencia ciudadana intercultural y mejorar la cohesión social de la Zona Sur de Jerez, facilitando la cooperación intersectorial e interinstitucional de las instituciones y entidades con incidencia en la zona.

Asimismo, el proceso comunitario se sustenta en una metodología participativa que implica a ciudadanos/as, recursos técnicos y administraciones e instituciones (tres protagonistas), cada uno en el rol que le corresponde.

#### **Objetivos:**

- Promover un entorno de aprendizaje basado en la cooperación de todos los actores implicados tanto del ámbito formal como no formal, teniendo en cuenta la gestión de la diversidad y ampliando y conectando mejor la oferta de ocio y tiempo libre con las necesidades y centros de interés de la población.
- Incorporar la perspectiva de diversidad de género, cultural y religiosa, así como de igualdad de oportunidades en todas las estrategias de la programación comunitaria.
- Afrontar la desmotivación hacia la escuela, el absentismo y el abandono escolar prematuro con una estrategia que implique a las familias.

- Promover una mayor participación de las familias en la comunidad educativa y una mayor interrelación del centro educativo con su entorno.
- Desarrollar la cultura participativa, orientada a un papel más activo de la ciudadanía.
- Desarrollar un trabajo intersectorial que contribuya a avanzar en respuestas integrales a las necesidades sociales de los diferentes perfiles de familias de la zona sur, con especial incidencia en las que tienen una situación multiproblemática.
- Revertir los estereotipos negativos existentes sobre la zona sur, promoviendo y difundiendo sus valores positivos.

**Actuaciones:**

- Talleres formativos “Familias al Sur”
- Formación a profesionales.
- Espacio lúdico y formativo “Espacio Joven”.
- “Zona Sur por la Salud”: formación, caminatas, etc.
- Escuela Abierta de Verano de la zona sur.
- Espacios técnicos de relación para el debate y la reflexión.
- Encuentros Comunitarios.
- Acciones para desmontar la imagen negativa de la zona: “Zona sur en positivo”.
- Programa Comunitario de Prevención del Absentismo Escolar y Promoción de la Integración Socioeducativa.
- Espacio Zona Joven
- Destinatarios/as: Personas que residen en la zona sur de Jerez.

<b>Distribución territorial:</b>	Zona sur del municipio.
<b>Requisitos:</b>	No existen.
<b>Coste:</b>	Gratuito.
<b>Plazo de solicitud:</b>	Permanente.
<b>Lugar de solicitud:</b>	Departamento de Inclusión Social e Inmigración. Dirección de Acción Social. Avda. Doctor Fleming s/n. 956149920. <a href="mailto:inclusion-social.bsosocial@aytojerez.es">inclusion-social.bsosocial@aytojerez.es</a> ó <a href="mailto:inmigrantes.bsosocial@aytojerez.es">inmigrantes.bsosocial@aytojerez.es</a>
<b>Modo de solicitud:</b>	En persona, por teléfono o correo electrónico.
<b>Cita previa:</b>	Sí.
<b>Documentación:</b>	Ninguna.
<b>Plazo Respuesta:</b>	Inferior a 15 días.
<b>Observaciones:</b>	Desarrollado en colaboración con Obra social la Caixa, CEAIN, Junta de Andalucía, otras delegaciones municipales y entidades y colectivos de la zona sur.

## **5.-PRESTACIONES DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA DE MAYORES.**

5.1.- Atención en Centro de Participación Activa de Personas Mayores "El Abuelo" (Centro de Día de Mayores "El Abuelo").

**Descripción:**

Centro de promoción del bienestar de las personas mayores, tendente al fomento de la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social. Autogestionado por personas mayores, cuenta con un amplio programa de actividades y servicio de cafetería.

**Destinado a:**

Personas mayores de 60 años; Cónyuge o pareja de hecho del socio/a. Personas mayores de 55 años que acrediten situación social o de salud que justifique la necesidad de participación, a criterio de los Servicios Sociales Comunitarios.

<b>Requisitos:</b>	Encontrarse en alguno de los supuestos anteriores.
<b>Coste:</b>	Ninguno, salvo para actividades y talleres concretos.
<b>Plazo de solicitud:</b>	Permanente.
<b>Lugar de solicitud:</b>	En el propio Centro de Mayores, C/ Terremoto de Jerez, s/n. - Pago San José, Tfno. 956 341 846.
<b>Modo de solicitud:</b>	En persona.
<b>Cita previa:</b>	No.
<b>Documentación:</b>	Fotocopia DNI.
<b>Plazo Respuesta:</b>	15 días.
<b>Sector:</b>	Personas mayores.

5.2.- Atención en Centro de Participación Activa de Personas Mayores " Zona Sur" (Centro de Día de Mayores Zona Sur).

**Descripción:**

Centro de promoción del bienestar social, de las personas mayores, tendente al fomento de la convivencia y la participación social. Dispone de un amplio programa de actividades y servicios: cafetería, atención social, biblioteca... Cuenta con Junta de Gobierno compuesta por personas mayores.

**Destinado a:**

Personas mayores de 60 años; Cónyuge o pareja de hecho del socio/a. Personas mayores de 55 años que acrediten situación social o de salud que justifique la necesidad de participación, a criterio de los Servicios Sociales Comunitarios.

<b>Requisitos:</b>	Encontrarse en algunos de los supuestos anteriores.
<b>Coste:</b>	Ninguno, salvo para actividades y talleres concretos.
<b>Plazo de Solicitud:</b>	Permanente.
<b>Lugar de Solicitud:</b>	En el propio Centro en Avda. Libertad, s/n. - Tfno. 956 149 982.
<b>Modo de solicitud:</b>	En persona.
<b>Cita previa:</b>	No.
<b>Documentación:</b>	Fotocopia DNI.
<b>Plazo Respuesta:</b>	15 días.

### 5.3.- Atención en Centro de Participación Activa de Personas Mayores "San Benito" (Centro de Participación Activa San Benito)

**Descripción:** Centro de promoción del bienestar social, de las personas mayores, tendente al fomento de la convivencia y la participación social. Dispone de un amplio programa de actividades y servicios: cafetería, atención social, biblioteca... Cuenta con Junta de Gobierno compuesta por personas mayores.

**Destinado a:** Personas mayores de 60 años; Cónyuge o pareja de hecho del socio/a. Personas mayores de 55 años que acrediten situación social o de salud que justifique la necesidad de participación, a criterio de los Servicios Sociales Comunitarios.

**Requisitos:** Encontrarse en algunos de los supuestos anteriores.

**Coste:** No, salvo para actividades y talleres concretos.

**Plazo de Solicitud:** Permanente.

**Lugar de Solicitud:** Calle Doctor Fleming s/n, teléfono 956149780.

**Modo de solicitud:** En persona.

**Cita previa:** No.

**Documentación:** Fotocopia DNI.

**Plazo Respuesta:** 15 días.

## 6.- MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía jerezana, tiene a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Jerez en el Reglamento de Participación Ciudadana.

Igualmente, el Servicio de Acción Social ha consolidado a lo largo del tiempo sus propios canales de participación ciudadana, centrados en las necesidades y problemáticas sociales de sectores de población y colectivos específicos, infancia, personas mayores, población inmigrante y personas con discapacidad, que funcionan de acuerdo a su regulación específica, vías:

- Consejo Local de Bienestar Social
- Consejo Local del Mayor
- Convenios de colaboración con distintas entidades para el desarrollo de programas estables: actuaciones con inmigrantes, personas mayores, infancia y mujeres, personas sin hogar, acciones complementarias de integración social, etc.

### CONVENIOS ACTUALES

ENTIDAD	OBJETO
CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYTO DE JEREZ, LA CAIXA, CAIXABANK Y CEAIN (ICI).	Garantizar la continuidad y sostenibilidad del proceso comunitario intercultural, así como del Proyecto ICI en el territorio de la Zona Sur de Jerez.

ENTIDAD	OBJETO
CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JEREZ DE LA FRONTERA Y CRUZ ROJA ESPAÑOLA DE JEREZ.	Ejecución del proyecto de Unidad Móvil de Emergencia Social.
CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYTO DE JEREZ, CÁRITAS DIOCESANA Y ESCUELAS Y COCINAS EL SALVADOR	Complementar las acciones que desarrollan a través del Centro de Día "El Salvador", destinado a trabajar con Personas Sin Hogar
CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYTO DE JEREZ, Y ESCUELAS Y COCINAS EL SALVADOR	Ejecución del proyecto de Comedor social.
TRABAJO EN RED POR LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE JEREZ (RIS)	Trabajo coordinado con las Entidades implicadas.
CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE JEREZ Y EL CONSEJO DE EUROPA, PARA FORMAR PARTE DE LA RED ESPAÑOLA DE CIUDADES INTERCULTURALES (RECI)	Intercambiar experiencias entre las ciudades miembros con el fin de favorecer un mayor desarrollo de sus políticas y prácticas relacionadas con la diversidad en consonancia con la estrategia de las políticas interculturales en el contexto de la acción conjunta del Consejo de Europa y la Comisión Europea, Intercultural Cities.
ACUERDO DE COLABORACIÓN PARA EL PROCESO COMUNITARIO DE LA ZONA SUR (ERI)	Espacio de Relación Interinstitucional (en adelante ERI) del Proceso Comunitario de la Zona Sur, concebido como una estructura garante de la sostenibilidad del proceso comunitario puesto en marcha, constituyendo sus funciones básicas, la promoción y seguimiento permanente del mismo, coordinando e integrando las diferentes aportaciones.
CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JEREZ Y LA ASOCIACIÓN PSICOEDUCATIVA "CASIOPEA" PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES PSICOEDUCATIVAS EN JEREZ	El presente convenio tiene por objeto regular las relaciones de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Jerez y Asociación Psicoeducativa "Casiopea" de cara a la cooperación en la realización de actuaciones Psicoeducativas en el término municipal de Jerez de la Frontera.



ENTIDAD	OBJETO
<p>PRORROGA DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE JEREZ Y LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (FAISEM) PARA LA REALIZACIÓN DE TALLER OCUPACIONAL JARDÍN BOTÁNICO, Y AJUSTE DE SU CONTENIDO A LA LEY 40/2015</p>	<p>Realización de programa de apoyo social para la integración de personas con enfermedad psíquica generadora de incapacidad personal y social mediante el desarrollo de un Taller ocupacional de jardín botánico en las instalaciones municipales del Parque Zoológico y Jardín Botánico "Alberto Durñan" de Jerez.</p>
<p>CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYTO DE JEREZ Y CÁRITAS DIOCESANA DE JEREZ</p>	<p>Colaboración entre el Ayuntamiento de Jerez y la entidad Cáritas Diocesana de Jerez, mediante acuerdos ejecutivos concretos de cooperación y coordinación de actuaciones en los programas desarrollados por ambas partes en el término municipal de Jerez, así como de cualquier otro tipo de servicio que Cáritas desarrolle dentro del cumplimiento de sus fines y sea de interés para el Ayuntamiento de Jerez.</p>
<p>CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYTO DE JEREZ Y DIVERSAS ENTIDADES SOCIALES POR EL QUE SE INSTAURA UN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN EN RED, EN MATERIA DE AYUDAS SOCIALES A FAMILIAS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD.</p>	<p>Colaboración entre el Exmo. Ayuntamiento de Jerez y las entidades sociales mencionadas mediante la instauración de un Sistema de Información y coordinación en Red en materia de ayudas sociales a familias en situación de necesidad.</p>
<p>CONVENIO MARCO ENTRE EL AYTO DE JEREZ DE LA FRONTERA Y CRUZ ROJA ESPAÑOLA</p>	<p>Colaboración entre el Ayuntamiento de Jerez y la entidad Cruz Roja Española, mediante acuerdos ejecutivos concretos de cooperación y coordinación de actuaciones en los programas desarrollados por ambas partes en el término municipal de Jerez, así como de cualquier otro tipo de servicio que la Institución Cruz Roja Española desarrolle dentro del cumplimiento de sus fines y sea de interés para el Ayuntamiento.</p>

ENTIDAD	OBJETO
<p>CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y LA FUNDACIÓN BANCARIA “LA CAIXA” PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA CAIXAPROINFANCIA EN EL MARCO DE LA ALIANZA CONTRA LA POBREZA INFANTIL EN ANDALUCÍA.</p>	<p>El objeto del presente Convenio es regular la colaboración entre la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía y la Fundación Bancaria “La Caixa” en el desarrollo del Programa CaixaProinfancia en las ciudades donde ya está presente (Málaga y Sevilla), así como en determinados barrios de las nuevas ciudades donde se desarrollará el programa, comenzando por las localidades de Córdoba, El Ejido, Granada y Jerez..</p>
<p>CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE JEREZ Y LA FUNDACIÓN BANCARIA “LA CAIXA” PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA SIEMPRE ACOMPAÑADOS.</p>	<p>El presente convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre la Fundación Bancaria “la Caixa” y el Ayuntamiento de Jerez para el despliegue del programa “Siempre Acompañados” (Anexo I) como modelo de atención e intervención en las situaciones de soledad no deseada de las personas mayores en los barrios de Serrana, San Benito y Zona Sur del municipio de Jerez.</p>

## 7.- SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La ciudadanía tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Este mecanismo facilita la comunicación con la Administración, al poder presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

La presentación de sugerencias y reclamaciones se podrá realizar:

- En cualquiera de los Registro del AYUNTAMIENTO DE JEREZ mediante el modelo establecido.
- A través de Internet, accediendo a la página web municipal: [www.jerez.es](http://www.jerez.es)
- En cualquiera de las unidades prestadoras de servicio, mediante el modelo establecido:
- Centro Directivo del Servicio de Acción Social.
- Centros de Servicios Sociales Comunitarios.
- Centros de Participación Activa para Personas Mayores.
- Albergue Municipal.

## 8.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Para contactar con los distintos Centros y servicios del Servicio de Acción Social, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

### Centro Directivo del Servicio de Acción Social.

- Dirección: C/ Dr. Fleming s/n. CP 11407.
- Horario de atención al Público: De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h.
- Teléfono: 956 149 920.
- Fax: 956 149 921.
- E-mail: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

### Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

#### Centro Servicios Sociales 1º de Mayo.

Dirección: Avda. del Mosto s/n.  
C.P. 11404.

Horario de atención al Público: De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h.

Teléfono Contacto: 956 149 985

Correo Electrónico: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

#### Centro Servicios Sociales San Benito.

Dirección: C/ Doctor Fleming, 6.  
C.P. 11407.

Horario de atención al Público: De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h.

Teléfono Contacto: 956 149 780

Correo Electrónico: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

#### Centro Servicios Sociales Granja.

Dirección: Avda. de Arcos, s/n.  
C.P. 11405.

Horario de atención al Público: De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h.

Teléfono Contacto: 956 149 840

Correo Electrónico: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

#### Centro Servicios Sociales Delicias.

Dirección: c/ Paquera de Jerez, s/n.  
C.P. 11406.

Horario de atención al Público: De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h.

Teléfono Contacto: 956 149 981

Correo Electrónico: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

#### Centro Servicios Sociales Sur.

Dirección: C/ Juan García de Cuenca s/n.  
C.P. 11408.

Horario de atención al Público: De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h.

Teléfono Contacto: 956 149 994.

Correo Electrónico: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

### **Centro Servicios Sociales Centro.**

Dirección: Plaza la Merced, s/n.

C.P. 11403.

Horario de atención al Público: De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h.

Teléfono Contacto: 956 149 960.

Correo Electrónico: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

### **Centro Servicios Sociales Barca**

Dirección: Plaza Ayuntamiento, nº 1

C.P. 11570.

Horario de atención al Público:

Teléfono Contacto: 956 390 010.

Correo Electrónico: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

### **Centro Servicios Sociales San Telmo**

Dirección: Cuesta San Telmo, s/n.

C.P. 11408.

Horario de atención al Público: De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h.

Teléfono Contacto: 956 149 765.

Correo Electrónico: [delegación.bsocial@aytojerez.es](mailto:delegación.bsocial@aytojerez.es)

## **Centros de Participación Activa para Personas Mayores**

### **Centro de Participación Activa para Personas Mayores "El Abuelo".**

C/ Terremoto de Jerez, s/n. - Pago San José.

Tfno. 956 341 846.

Correo Electrónico: [delmayor@aytojerez.es](mailto:delmayor@aytojerez.es)

### **Centro de Participación Activa para Personas Mayores "San Benito".**

Calle Doctor Fleming, 6.

Tfno. 956 149 780.

Correo Electrónico: [delmayor@aytojerez.es](mailto:delmayor@aytojerez.es)

### **Centro de Participación Activa para Personas Mayores**

"Zona Sur". Avda. Libertad, s/n.

Tfno. 956 149 982 .

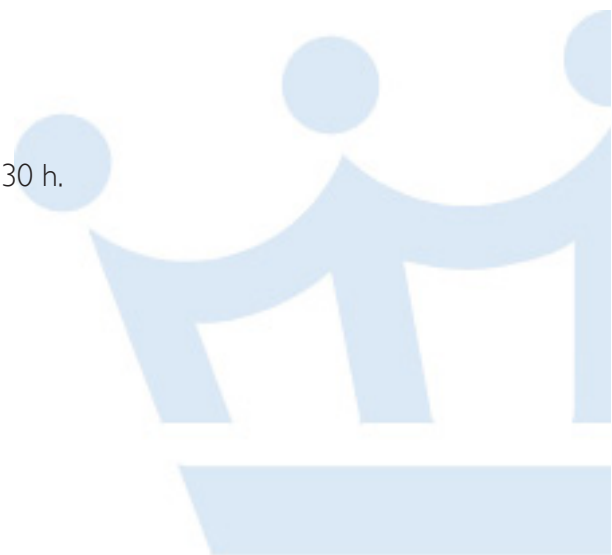
Correo Electrónico: [delmayor@aytojerez.es](mailto:delmayor@aytojerez.es)

## **Albergue Municipal**

Dirección: C/ Cantarería 2.

Teléfono: 956 305 091.

Correo electrónico: [albergue@aytojerez.es](mailto:albergue@aytojerez.es)



## 9.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

1.- Atención a cualquier ciudadano que formule una demanda o plantee una necesidad.

### Indicadores:

- Porcentaje de población atendida en los Servicios Sociales Municipales (nº personas dividido por el número de habitantes y multiplicado por cien, al semestre).

2.- Ofrecer información al 100% de las personas que la solicitan.

### Indicadores:

- Nº de peticiones de información recibidas
- Nº intervenciones información atendidas y gestionadas

3.- La atención personalizada por parte de una/un trabajadora/trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realizará siempre mediante cita previa.

### Indicadores:

- Personas atendidas con cita previa en los Centros de Servicios Sociales.

4.- Reducir los tiempos de espera para la atención, atendiendo las urgencias en el mismo día en que producen, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro de Servicios Sociales como si son personas que se encuentran en proceso de atención.

### Indicadores:

- Número de atenciones individuales/familiares al semestre.
- Tiempo medio de espera para la atención con cita previa
- Porcentaje de urgencias atendidas en el mismo día en que se solicita sobre el total de las planteadas.
- Número de gestión de citas fuera de la cita previa.

5.- A todas las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan apoyo social y seguimiento por su situación personal o familiar, se les asignará una/un trabajadora/trabajador social de referencia según la zona en la que se reside. Esta/e profesional asegurará la coherencia de la atención social que se presta tanto a la persona como a su núcleo familiar.

### Indicadores:

- Porcentaje de personas con trabajadora/trabajador social de referencia asignado

6.- Servicio accesible y garantía de trato no discriminatorio en el acceso a los Servicios Sociales Comunitarios.

### Indicadores:

- N° de personas extranjeras atendidas en el programa de atención al inmigrante.
- N° de personas extranjeras atendidas en el programa.
- Días transcurridos desde la solicitud de atención.

7. -Atender al 100% de las familias en situación de crisis y/o conflicto familiar, derivadas de Servicios Sociales de Atención Primaria, en el plazo máximo de una semana.

**Indicadores:**

- Número de expedientes derivados.
- Número de intervenciones realizadas en plazo.

8. -Mantener y fomentar las prestaciones de tipo económico para la correcta atención de las distintas situaciones de necesidades básicas.

**Indicadores:**

**Ayudas Económicas Familiares:**

- Cuantía total de las ayudas.
- Distribución de las cuantías por UTS.
- N° de ayudas concedidas.
- Distribución del número de ayudas por UTS.
- N° de menores beneficiarios.
- Distribución del número de beneficiarios por UTS.
- N° de casos con ayuda e intervención favorable.
- Distribución de casos con intervención favorable por Distritos.

**Ayudas Económicas Periódicas:**

**Metálico:**

- Cuantía total de las ayudas.
- Distribución de las cuantías por UTS.
- N° de ayudas concedidas.
- Distribución del número de ayudas por UTS.
- Distribución del número de beneficiarios por UTS.

**En especie:**

- Distribución de las cuantías por UTS.
- N° de ayudas concedidas.
- Distribución del número de ayudas por UTS.
- Distribución del número de beneficiarios por UTS.

**Ayudas Económicas de Emergencia Social :**

- Distribución de las cuantías por UTS.
- N° de ayudas concedidas.
- Distribución del número de ayudas por UTS.
- Distribución del número de beneficiarios por UTS.

**Comparativas Semestrales:**

- Número de Ayudas concedidas primer semestre.

- Número de Ayudas concedidas segundo semestre.

## 9. Atención inmediata a Situaciones de Riesgo y/o Malos Tratos.

### Indicadores:

- N° de intervenciones realizadas de Detección de riesgo o malos tratos en menores.
- N° de intervenciones realizadas de Detección de riesgo o malos tratos en dependientes.
- N° de familias que tienen abierta una detección de riesgo y /o maltrato en menores o dependientes.
- N° de Notificaciones al Servicio de Protección de Menores para valoración de adopción de medida de protección.
- N° de menores con Resolución de medida de protección
- N° de menores que han sido remitidos al Servicio Apoyo a la Familia para su inscripción en el Registro de menores en situación de riesgo social.
- N° de informes de menores que han sido remitidos a petición del Sistema Judicial (Fiscalía, Juzgado, etc.).
- N° de informes a Fiscalía remitidos por abusos sexuales.
- N° de casos derivados a Márgenes y Vínculos para valoración de abusos.
- N° de protocolos de SIMIA remitidos.
- N° de Informes de refuerzo de alimentación infantil realizados.
- N° de Informes de guarderías, por alto riesgo, realizados.
- N° de informes para residencias escolares realizados.
- N° de familias remitidas a Mediación familiar.
- N° de menores que han ingresado en Centro de Protección.
- N° de menores que han ingresado en Centro de Tratamiento Terapéutico (CTT)
- N° de menores con medidas de Libertad Vigilada.
- N° de menores que han se encuentran en acogimiento con familia extensa.
- N° de menores que han se encuentran en acogimiento con familia de acogida (FAU)
- N° de menores en coordinación con Salud Mental Infantil.
- N° de menores derivados Proyecto Joven por adicciones.
- N° de menores que se han reincorporado con su familia biológica.

## 10. Hacer especial incidencia en aquellos sectores de población más vulnerables.

### Indicadores:

- N° de personas sin hogar atendidas al año en programa de albergue, baja exigencia y ola de frío.
- N° de personas sin hogar atendidas al año en servicios externos del albergue.
- N° de menús ofrecidos en el albergue al año.
- N° de personas sin hogar atendidas en el programa de salud del albergue municipal y baja exigencia
- N° de actividades socioculturales organizadas al año en el albergue.
- N° de personas sin hogar que son derivadas al programa de albergue.
- N° de personas sin hogar atendidas al año en el programa de intervención en la calle.
- N° de personas que después de atendidas en el programa de intervención en la calle solicitan plaza en el programa de baja exigencia.

### **N° de actuaciones realizadas por el equipo de calle en respuesta a denuncias vecinales o de policía local.**

- Tiempo de respuesta desde que se recibe la denuncia de vecinos o policía local sobre Persona Sin

Hogar en riesgo.

- N° de protocolos creados para atender a personas de origen extranjero.
- N° de intervenciones realizadas en el programa de acompañamiento a reagrupados.
- N° de casos de solicitantes de protección internacional abordados.
- N° de casos en los que se interviene desde el Programa de Inmigración para apoyo a intervenciones de otros Programas con familias de origen extranjero.
- N° de protocolos de absentismo escolar recibidos.
- N° de menores atendidos en el equipo de Tratamiento familiar.
- N° de intervenciones realizadas en el programa de Tratamiento Familiar.
- N.º de menores en residencias escolares.
- N° de menores atendidos en Servicio de Atención Socioeducativa con Infancia y Adolescencia.
- N° de menores atendidos en los programas de intervención en los Institutos.
- N.º de menores que han participado en las actividades de prevención al año.
- N° de menores que han sido atendidos en el Programa de Mendicidad Infantil.
- N.º de informes de refuerzo de alimentación infantil tramitados.

## II. Potenciar las acciones preventivas y las de promoción de la cohesión social.

### Indicadores:

- N° de acciones preventivas organizadas en el Servicio de Acción Social.
- N° de niños atendidos en proyectos de educación social preventiva.
- N° de casos atendidos a través del protocolo de intervención en absentismo escolar.
- N° de menores atendidos en la Mesa Técnica de Absentismo Escolar.
- N° de familias atendidos en la Comisión Técnica del programa CaixaProinfancia.
- N° de entidades participantes en la Mesa por los Buenos Tratos a la Infancia.
- N° de menores participantes en el Pleno Infantil del 20 de noviembre.
- N° de intervenciones realizadas de Detección de Riesgo Persona sin Hogar.
- N° de casos atendidos a través del protocolo de intervención con personas sin hogar y trastorno mental grave.
- N° de casos abordados en la Comisión de Sin techo de la Red de Integración Social.
- N° de personas del programa de albergue que salen a vida autónoma.
- N° de personas del albergue que ingresan en recursos especializados.
- N° de personas del albergue que retorna a vivir en familia.
- N° de entidades participantes en la Estrategia Antirumores.
- N° de actividades organizadas por la Estrategia Antirumores.
- N° de centros educativos que participan en la Estrategia Antirumores.
- N° de entidades reconocidas con Espacios Libres de Rumor.
- N° de impactos en prensa y redes sociales de la estrategia Antirumores.
- N° de actividades formativas de Agente Antirumor.
- N° de presentaciones de la Estrategia Antirumores.
- N° de materiales elaborados de la Estrategia Antirumores.
- N° de personas beneficiarias de la estrategia Antirumores.
- N° de reuniones de Jerez Ciudad refugio sensibilización al año.
- N° de actividades organizadas en la Mesa Ciudad Refugio sensibilización.
- N° de impactos en medios de comunicación de la mesa Ciudad refugio sensibilización.
- N° de personas voluntarias para Jerez Ciudad refugio derivadas por el formulario de la página web jerez.
- N° de actividades organizadas para la Conmemoración de los Días 21 de marzo y 18 de diciembre.
- N° de productos realizados a través de la Mesa Ciudad refugio sensibilización.
- N° de entidades participantes en las actividades de Jerez Ciudad refugio.



- N° de charlas y mesas de experiencia en las que se participe como Jerez Ciudad Refugio.
- N° de reuniones del Espacio de Relación Institucional, del espacio Técnico de relación y de Encuentros Comunitarios del Proceso Comunitario de la zona sur celebrados al año.
- N° de reuniones de Núcleo del Proceso Comunitario de la zona sur celebrados al año.
- N° de reuniones de la Mesas de Familia , Educación y Salud del Proceso Comunitario de la zona sur celebradas al año.
- N° de Encuentros de Familias del Proceso Comunitario de la zona sur celebradas al año
- N° de Formaciones a profesionales del Proceso Comunitario de la zona sur celebradas a año.
- N° de menores y jóvenes participantes del Proceso Comunitario de la zona sur en la Escuela Abierta de Verano.
- N° de familias participantes del Proceso Comunitario de la zona sur en la Escuela Abierta de Verano
- N° de jóvenes participantes del Proceso Comunitario de la zona sur en el Espacio Joven.
- N° de Espacio Joven del Proceso Comunitario de la zona sur celebrados al año.
- N° de actividades del Proceso Comunitario de la zona sur para la Salud.
- N° de actividades organizadas de “zona sur en positivo”.
- N° de actividades innovadoras puesta en marcha al año en el Proceso Comunitario de la zona sur.

12. Dar trámite a todas las demandas recibidas de estudios, acreditaciones e informes sociales por las distintas Administraciones Públicas u otras instancias.

**Indicadores:**

- N° de Informes Solicitados. Sector de población. Entidad que lo solicita.
- N° de Informes emitidos. Sector de población. Entidad a que se dirige.

13. Agilidad en los Trámites de derivación a otros recursos y servicios especializados.

**Indicadores:**

- N° Tramitaciones realizadas. Sector de población. Entidad a que se dirige
- Tiempo medio desde que lo solicite el ciudadano y presente la documentación requerida.

14. Solicitudes de reconocimiento de Dependencia: Desde la entrada de la solicitud, la misma será enviada a la Delegación Provincial de Cádiz en un plazo inferior de 30 días.

**Indicadores:**

- Porcentaje de tramitación en plazo.

15. Prestar al menos 350.000 horas anuales de Ayuda a Domicilio.

**Indicadores:**

- N° de horas mensuales de Ayuda a Domicilio que se prestan.

16. Proceder a la valoración en el servicio de Ayuda a Domicilio Municipal en un plazo inferior a 60 días desde la recepción de la solicitud en los Servicios Centrales del Área.

**Indicadores:**

- Porcentaje de valoraciones en plazo.

17. Proceder al alta de Ayuda a Domicilio por dependencia, en un plazo inferior de 25 días desde la recepción de la Resolución de Alta emitida por la Junta de Andalucía.

**Indicadores:**

- Porcentaje de altas en plazo.

18. Proceder al alta de un usuario de Centro de Participación en un plazo inferior a 30 días.

**Indicadores:**

- Porcentaje de alta en plazo.

19. Solicitudes para el programa de envejecimiento activo: el plazo de inscripción se abrirá del 1 al 30 de junio, y los listados de admitidos serán publicados ante el 15 de septiembre en cada Centro de Participación Activa.

**Indicadores:**

- Publicación de los listados en plazo.

20. Procurar la mayor participación de socios de los Centros de Mayores Municipales en las actividades organizadas, al objeto de proporcionarles mayores niveles de prevención de situaciones de aislamiento y de autonomía.

**Indicadores:**

- N° de socios y socias.
- N° de talleres organizados por la unidad.
- N° de participantes en los talleres.

21. Facilitar la utilización de las infraestructuras de los centros sociales por parte de las entidades y asociaciones de la zona.

**Indicadores:**

- Tasa de ocupación de los espacios ofertados por el Servicio de Acción Social en los diversos Centros, al año.

22. Las solicitudes de Tarjetas de Transporte Urbano serán resueltas en un plazo máximo de 1 mes desde que llegan al registro de documentos del Servicio.

**Indicadores:**

- N° de expedientes que cumplen los plazos de tramitación establecidos como compromisos.

23. Fomentar iniciativas de participación ciudadana en el ámbito municipal y Promoción de la complementariedad de la intervención social de los servicios sociales comunitarios con el tercer sector, a través del trabajo en red.

**Indicadores:**

- N° de Personas Sin Hogar que consiguen un recurso adecuado por la coordinación de la Red de Integración Social.
- N° de reuniones de la Red de Integración Sociales.
- N° de reuniones de la Comisión de Sin techo.
- N° de asuntos abordados al año en la Red de Integración Social.
- N° de casos abordados en la Comisión de Sin Techo al año.
- N° de actividades de difusión y sensibilización organizados por la Red de Integración Social.
- N° de entidades pertenecientes a la Red de Integración Social.
- N° de plenos del Consejo Local de Bienestar Social y del Mayor celebrados al año.
- N° de reuniones de comisión permanente del Consejo Local de Bienestar Social y del Mayor celebradas al año.
- N° de temas abordados en los plenos del Consejo celebrados al año.
- N° de reuniones de Jerez Ciudad refugio institucional al año.
- N° de menores atendidos en la Mesa de Absentismo que recuperan la asistencia al colegio con normalidad.
- N° de reuniones de la Mesa por los Buenos Tratos a la Infancia.
- N° de reuniones de la Mesa Técnica de Absentismo Escolar.
- N° de reuniones de la Comisión del proyecto "CaixaProinfancia"
- N° de reuniones de la Comisión del proyecto "Siempre Acompañados"

24. Garantizar la atención y asesoramiento inmediato a personas de orígenes diversos en especial situación de vulnerabilidad.

**Indicadores:**

- N° de Informes de vivienda para reagrupación familiar realizados
- N° de Informe de vivienda para hijo de residente legal realizados.
- N° de Informes de vivienda para renovación de familiar reagrupados realizados.
- N° de Informes de vivienda para renovación de hijo de residente legal realizados.

25. Respuesta a los nuevos perfiles de población usuaria de Servicios Sociales.

**Indicadores:**

- N° de casos de solicitantes de protección internacional atendidos al año.

- N° de familias atendidas en el programa de Acompañamiento en la Reagrupación Familiar.
- N° de derivaciones realizadas de Familias reagrupadas a recursos sociales.
- N° de acompañamientos realizados a instituciones y entidades de Familias reagrupadas.
- N° de reuniones celebradas con Familias Reagrupadas.
- N° de asesoramientos realizados a profesionales en materia de extranjería.
- N° de casos de apoyo a profesionales de otros programas con casuísticas de familias extranjeras.
- N° de consultas atendidas para la regularización de personas extranjeras.
- N° de mediaciones interculturales realizadas.
- N° de actividades de convivencia intercultural organizadas.
- N° de entidades sociales de inmigrantes o pro-inmigrantes asesoradas.
- N° de entidades sociales de inmigrantes o pro-inmigrantes apoyadas con medios municipales.
- N° de reuniones de la Comisión de casos de solicitantes de protección internacional al año.
- N° de casos de menores triangulados atendidos al año.
- N° de casos de violencia filioparental atendidos al año.

## 26. Análisis y conocimiento de la realidad para ofrecer una respuesta de los Servicios Sociales Comunitaria adecuada.

### Indicadores:

- Estudio realizado sobre padrón anual.
- Evaluación anual de los programas desarrollados en el Área de Acción Social.
- N° de investigaciones y estudios realizados por el Área de Acción Social.
- N° de investigaciones externas con las que se colabora.

## 27. Atender a los usuarios con un resultado de índice elevado de satisfacción.

### Indicadores:

- N° de quejas presentadas en relación al trato recibido.
- N° de usuarios que han solicitado cambio de profesional.
- Tiempo de respuesta desde que se recibe una petición.

## 28. Mejora de las habilidades de los trabajadores de los Servicios Sociales Comunitarios.

### Indicadores:

- N° de trabajadores que reciben formación externa o interna al año.
- N° de cursos de formación interna organizado por los servicios Sociales Comunitarios.
- N° de Documentos y Circulares internas de información para la mejora de atención al ciudadano.
- N° de consultas realizadas por los profesionales especializados al resto de trabajadores de los Servicios Sociales Comunitarios.
- N° de consultas realizadas a empleados municipales de otras Áreas para la información y asesoramiento al ciudadano en materia de recursos sociales.