



Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Bienestar

Diciembre 2025

INTRODUCCIÓN

Los Servicios Sociales se constituyen como un conjunto de programas, prestaciones y acciones orientadas a la mejora de la calidad de vida, a la atención de las necesidades sociales y a la promoción y el desarrollo de las personas. Desde los Servicios Sociales Generales se realizan actuaciones dirigidas a todos los sectores de la población.

Pretendemos prestar atención a las necesidades y demandas individuales y colectivas que presenta la población de Torrejón de Ardoz, en promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrando nuestro interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales.

El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz pretende con la presente carta de servicios alcanzar objetivos de mejora, calidad, transparencia y gestión eficaz para toda la población, y en particular en aquellas áreas de atención y apoyo que se dirigen a:

- Población en general.
- Menores y familias.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Personas en situación de dependencia.
- Personas sin hogar.

SERVICIOS PRESTADOS

- Información y asesoramiento técnico sobre las posibilidades de acceso al sistema público de Servicios Sociales y otros sistemas de protección social.
- Información y orientación hacia los recursos sociales municipales y autonómicos adecuados según las necesidades planteadas.
- Diagnóstico y valoración técnica individual y/o familiar de la situación social.
- Asesoramiento, acompañamiento y apoyo social para la superación de la problemática planteada a través de la intervención técnica del equipo de profesionales formado por: trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, abogados...
- Tratamiento social destinado a la adquisición de habilidades que faciliten la integración social.
- Información, gestión, tramitación y seguimiento de prestaciones y recursos sociales de ámbito local, autonómico y estatal.

CATÁLOGO DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

- Atención social primaria: Unidad de Trabajo Social y equipo multidisciplinar de trabajo social para la tramitación y gestión de prestaciones municipales, autonómicas y estatales.
- Tratamiento sociofamiliar (CAIF): como servicio integral de atención psicosocial especializada dirigido a la infancia y la familia, constituyéndose de esta forma en el referente de segundo nivel de intervención que la atención social primaria de los Servicios Sociales generales. Se ofrece atención e intervención psicosocial y socioeducativa a menores y sus familias, donde se llevan a cabo tratamientos especializados en momentos de crisis y en aquellos entornos familiares donde exista una situación de riesgo, desamparo y/o conflicto social en los menores.
- Atención social a las drogodependencias (CAID) para abordar esta compleja problemática desde una óptica psicosocial combinando intervenciones de carácter sanitario, psicológico o social. Otro eje fundamental consiste en abordar la prevención desde sus diferentes niveles.
- Asesoramiento jurídico y psicológico como apoyo a la intervención social.
- Servicio de Dependencia Municipal, como atención social a personas para gestionar el reconocimiento de su situación de dependencia y realizar el seguimiento de la misma, o intervención en su caso.
- Prevención e Inclusión social, con el desarrollo de programas específicos de apoyo.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación a los aspectos individuales y familiares.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Todos los asuntos deberán ser tratados de forma confidencial 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

- 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, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas

o recibidas.

- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios sociales.

MECANISMOS O MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico al departamento correspondiente.
- En la sección “contactar” de la Web Municipal del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz www.ayto-torreon.es
- Atención al ciudadano 010.

NORMATIVA

- Ordenanza Reguladora de prestaciones económicas municipales de la Concejalía de Bienestar a favor de usuarios de los servicios sociales insertos en proceso de intervención social, de 1 de febrero de 2021.
- Ordenanza Reguladora de los servicios del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal de 17 de febrero de 2020 y Teleasistencia de 26 de junio de 2019.
- Constitución Española de 1978.
- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales (1988). Convenios Atención Social Primaria, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.

- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción, en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 126/2014, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento 2016/679, de 27 de abril de 2016, del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Resolución de 25 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, por la que se publica el Reglamento interno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital.
- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de la Comunidad de Madrid, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 5/2000, del 12 de enero, Reguladora de las Responsabilidad Penal de los Menores.
- Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
- Ley 26/2015 de 28 de julio de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- Real Decreto 1364/2012, de 27 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de Procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de 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 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la Legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Ley Orgánica 2/2020, de 16 de diciembre, de modificación del Código Penal para la erradicación de la esterilización forzada o no consentida de personas con discapacidad incapacitadas judicialmente.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- 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.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid.
- Ley 3/2018, de 22 de junio, de modificación de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto, de Medidas Urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia

de género.

- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones del Centro Municipal de Servicios Sociales.

DATOS COMPLEMENTARIOS

- Centro Municipal de Servicios Sociales: Avenida Virgen de Loreto número 2. Atención telefónica: 91.656.69.12. Horario de atención al público: lunes, martes, miércoles y jueves: de 08:00 a 17:00 horas. Viernes: de 08:00 a 15:00 horas.
- Centro de Tratamiento de Adicciones: Avenida de la Constitución 83. Teléfono 91.656.69.12. EXT: 9755
- Centro de Atención a la Infancia y la Familia: calle Mármol 15. Teléfono 91.677.50.97.



Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

www.ayto-torreon.es

Diciembre de 2025