



**AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS**
CONCEJALÍA DE FAMILIA
E IGUALDAD

CARTA DE SERVICIOS 2023

CONCEJALÍA DE FAMILIA E IGUALDAD

INDICE

Carta de Servicios de Tres Cantos 2030

1. Presentación
2. Servicios prestados
3. Compromisos de calidad
4. Derechos y Responsabilidades
5. Participación ciudadana
6. Gestiones y trámites
7. Datos de carácter general
8. Normativa

1.- PRESENTACIÓN

La Concejalía de Familia e Igualdad aúnan diferentes áreas que trabajan en la mejora de la calidad de vida de los vecinos y vecinas de Tres cantos.

La elaboración de esta Carta de Servicios se lleva a cabo en la línea de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, aprobada en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015. En este sentido, de los 17 Objetivos de desarrollo sostenible que recoge, nuestra Carta se alinea con los siguientes:

Objetivo 1: Fin de la pobreza

Objetivo 3: Salud y bienestar

Objetivo 4: Educación de calidad

Objetivo 5: Igualdad de género

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Objetivo 10: Reducción de las desigualdades

Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sociales

Los proyectos y servicios que tenemos en marcha pertenecen pues, a muy distintos ámbitos o áreas de actuación, tantas y tan diversas como diferentes son las necesidades de cada persona. Trabajamos, por tanto, en estrecha colaboración entre las diferentes áreas municipales de las diversas Concejalías, pues no podemos olvidar que las actuaciones que requiere nuestros vecinos y vecinas son en la mayoría de los casos de carácter transversal. Por ello, participamos de manera muy activa en la elaboración de planes estratégicos que se están llevando a cabo en distintas áreas.

1.1 ÁREA DE MUJER

Desde la constitución del primer gobierno local en 1991, este Ayuntamiento apostó por el desarrollo de políticas de igualdad en Tres Cantos dotando de personal, presupuesto y programas, con el apoyo de la Comunidad de Madrid y el Pacto de Estado contra la Violencia de Género que financia los diferentes programas puestos en marcha.

Desde las diferentes líneas de actuación, el Área de Mujer desarrolla acciones dirigidas a la prevención y sensibilización de la violencia de género, y a la promoción

de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Otro recurso del que dispone el área de mujer es el Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG), servicio gratuito dotado de recursos especializados en violencia de género dirigido a mujeres víctimas y a sus familiares.

El punto está formado por un equipo de profesionales especializadas en violencia de género: Trabajadora Social, Asesora Jurídica, Psicólogas con atención a adultas y menores.

Y dentro del punto contamos con la Mesa técnica de Atención y Prevención de la violencia contra las mujeres cuyo objetivo principal es el de establecer los mecanismos adecuados de coordinación, a fin de optimizar los recursos humanos y económicos municipales existentes destinados a la intervención con las mujeres víctimas y sus familiares.

1.2 ÁREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Ayuntamiento de Tres Cantos está plenamente comprometido con la inclusión de las personas con discapacidad y, muestra de ello es que, dentro de la Concejalía de Familia e Igualdad, existe un área específica de atención a las personas con discapacidad que se puso en marcha en el año 2005.

Actualmente, este Área dispone de una funcionaria adscrita que trabaja de forma exclusiva como Técnico, y de otra con cargo de Auxiliar Administrativo que también participa de forma activa en todos los procesos.

En líneas generales, los objetivos que tiene este área persiguen la finalidad de facilitar la inclusión de las personas con discapacidad residentes en nuestro municipio a todos los niveles (educativo, social, rehabilitador o terapéutico, laboral,...), de manera que con ello mejoremos su calidad de vida y la de sus familias.

1.3 ÁREA DE FAMILIA

La familia es uno de los pilares de nuestra sociedad. En la familia crecemos, nos desarrollamos como personas, es donde aprendemos a socializarnos y desarrollamos nuestra inteligencia emocional. Asimismo, los valores que se

transmiten en este contexto, las pautas de crianza, los vínculos emocionales que se establecen en la familia son decisivos para la creación de principios, habilidades y objetivos personales, es decir la familia promueve el desarrollo que define a las personas

El núcleo familiar es el primer ambiente donde los niños y las niñas comienzan a interactuar con otras personas, a aprender y explorar el mundo, y desde donde obtiene la educación y, a la vez la seguridad, el amor, el cariño, el respeto y otros valores primordiales que se inculcan en las primeras etapas de vida.

Como reconoce la ONU, la familia es un lugar privilegiado para la educación, donde se forma el crecimiento y donde encontramos la protección y la seguridad; un lugar al que siempre queremos regresar. Por todas estas razones nuestra prioridad es que las familias dispongan de todo lo necesario para que los niños y niñas crezca y se desarrollen íntegramente. Además de:

1. Favorecer el bienestar de las familias
2. Acompañar y facilitar las tareas de crianza y la parentalidad positiva así como la corresponsabilidad.
3. Facilitar el acceso a diferentes recursos, a la educación, a la cultura, al ocio, al deporte, a las oportunidades formativas y laborales y a todo lo que contribuya a que podamos avanzar socialmente.
4. Facilitar espacios de encuentro.
5. Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral
6. Mejorar la calidad de vida de las familias ampliando y mejorando los servicios, ayudas y prestaciones a las familias.

1.4 ÁREA DE COOPERACIÓN, INMIGRACIÓN Y VOLUNTARIADO

El Ayuntamiento de Tres Cantos está comprometido con el voluntariado, la inmigración y la cooperación al desarrollo, áreas que forman parte de la Concejalía de Familia e Igualdad.

El personal adscrito a dichas áreas son dos funcionarias de carrera cuyos cargos son: Técnico de Solidaridad y Auxiliar Administrativo.

Los servicios que se prestan desde el área de inmigración se ajustan a las necesidades personales que nos transmiten los ciudadanos que requieren asesoramiento jurídico en materia de extranjería.

Desde este departamento se redactan informes de integración para la Dirección General de Servicios Sociales e Integración de la Comunidad de Madrid.

Por su parte, el Punto de Información de Voluntariado (PIV) es la figura clave que gestiona el voluntariado desde el ayuntamiento, en el marco de las leyes estatal y autonómica, y de los compromisos del convenio y la Red de PIVs de la Comunidad de Madrid, a la que pertenece.

1.5 ÁREA DE IGUALDAD

Desde el área de igualdad se trabaja por el fomento de las relaciones de respeto y entendimiento entre vecinos y vecinas del municipio.

1.6 ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En 1992, el Ayuntamiento de Tres Cantos firma por primera vez un Convenio de Colaboración mediante el cual se adscribe a la red de Centros de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. El principal objetivo de este Convenio es garantizar las prestaciones básicas de Servicios Sociales establecidas en el Plan Concertado de actuación en materia de Servicios Sociales, suscrito entre en aquel momento Ministerio de Asuntos Sociales y la Comunidad de Madrid. En el marco de este convenio, se han ido desarrollando y ampliando las prestaciones y servicios contemplados en la Ley 12/2022 de Servicios Sociales.

Las competencias en materia de servicios sociales corresponden a la Comunidad de Madrid y a las entidades locales en su ámbito territorial. El Ayuntamiento de Tres Cantos, ejerce sus competencias, en el marco de la legislación reguladora del Régimen Local, del Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y de acuerdo con la planificación territorial establecida en el Mapa de Servicios Sociales (art. 11 Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid)

El Centro de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, es *"una estructura integrada de recursos humanos, técnicos, financieros y materiales, a través de la*

cual se gestionan los correspondientes programas, para hacer efectivas en un ámbito comunitario determinado, las prestaciones básicas de Información y Orientación, Ayuda a domicilio, Alojamiento, Inserción social, así como el fomento del voluntariado y la cooperación social. Todo ello en las coordenadas propias de un nivel básico de intervención, en lo que a la red de Servicios Sociales se refiere, configurándose como tal en "puerta de entrada" para acceder a las atenciones que el Sistema procura."

Ofrece una atención integral y coordinada con otras administraciones públicas y entidades sociales.

2.- SERVICIOS PRESTADOS

2.1 ÁREA DE MUJER

a) Servicios del área

- Asesoramiento individual: información, orientación y asesoramiento en materia de igualdad
- Participación y Asociacionismo en igualdad
- Actividades grupales: puesta en marcha y seguimiento de las diferentes actividades y talleres.
- Campañas de Coeducación y conciliación de la vida personal y laboral.
- Diseño y ejecución de programas encaminados a conmemorar fechas destacadas: 11 de febrero (Día internacional de la mujer y la niña en la ciencia), 8 de marzo (Día internacional de la mujer) y 25 de noviembre (Día internacional para la eliminación de la Violencia contra las mujeres).

b) Punto Municipal del observatorio regional de la violencia de género (PMORVG)

Atención inmediata y coordinación de los recursos necesarios acorde a la situación que se plantee en intervención en situaciones de emergencia. Articular los servicios de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado y la gestión de alojamientos de

protección.

Servicio individualizado y especializado en la atención integral, gratuita y confidencial a mujeres víctimas de violencia de género y a sus familiares.

Este servicio está formado por un equipo multidisciplinar.

Área social: Trabajadora social especializada en violencia de género .

- Valorar la situación de riesgo de la mujer.
- Valorar su situación económica, familiar, laboral,, red de apoyo etc.. para establecer un plan de intervención en el que se incluyan medidas que protejan y beneficien tanto a la mujer como a los menores a su cargo.
- Tramitación de recursos y derivación a recursos municipales generales o recursos especializados .
- Asesoramiento sobre las actuaciones que pueden emprender y sus derechos.
- Gestionar los diferentes recursos residenciales en los que esté garantizada su seguridad y cubiertas sus necesidades básicas.
- Gestionar el servicio ATENPRO (Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género).

Asesora jurídica: Abogada especializada en violencia de género.

- Asesorar sobre la interposición de denuncia por delitos de violencia de género.
 - Informar y asesorar sobre la solicitud de Orden de Protección: medidas penales de prohibición de aproximación y comunicación, y medidas civiles respecto al uso del domicilio conyugal, guarda y custodia de hijos menores, etc.. así como el seguimiento de este tipo de procesos judiciales.
 - Ayudar en la tramitación de Abogado de oficio
 - Coordinar con otros abogados que atiendan a las mujeres para obtener más información sobre el caso.
 - Redactar escritos y presentación de recursos
-
- Informar a las mujeres víctimas que tengan Orden de Protección, sobre los derechos recogidos en la Ley Orgánica 1d/2004, de Medidas de Protección

Integral contra la Violencia de Género.

- Coordinar la mesa técnica de prevención y atención de la violencia de género .
- Asesorar a otros profesionales municipales sobre cuestiones legales relacionadas con la violencia de género.

Área psicológica: Psicólogas especializadas en violencia de género:

- Atención a las víctimas impulsando la recuperación del daño y las secuelas producidas.
- Valoración y atención a menores dependientes de mujeres que son atendidas en el recurso, orientación y pautas a las madres.

c) Actuaciones de prevención y sensibilización en violencia de género.

Dentro de las actuaciones de sensibilización tenemos que destacar la Mesa Técnica de Atención y Prevención de la Violencia contra las mujeres .

- Se pretende estudiar de manera exhaustiva cuantas medidas, acciones, propuestas y protocolos sean aptos y favorables para optimizar la Atención y Prevención de la violencia, así como para mejorar la eficacia de la Intervención que se realiza.
- La mesa realiza reuniones de trabajo bimensuales convocadas por el PMORVG .
- Otras áreas que participan son: centros de salud, cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado (policía Local y Guardia Civil), servicios sociales, equipo de atención psicopedagógica, casa de la juventud y cruz roja.

Entre las actuaciones de prevención están:

- Conmemoración del 25 de noviembre: Día Internacional contra la violencia hacia las mujeres.
- Acciones de prevención en el ámbito educativo.
- Acciones de formación a profesionales en materia de violencia de género.
- Acciones de prevención comunitaria a nivel municipal tales como: campañas publicitarias, acciones grupales a diferentes colectivos en materia de violencia de género...
- Campaña de prevención de agresiones sexuales en entorno de ocio

2.2 ÁREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

a) Información general, atención y asesoramiento a personas con discapacidad, a sus familias y a la población en general. Apoyo y seguimiento de casos y derivación a otros servicios si se requiere.

b) Información, asesoramiento y desarrollo de acciones formativas: específica para las personas con discapacidad, formación inclusiva y formación para personal municipal, estudiantes, profesionales del ámbito de las personas con discapacidad y población en general. (Así mejor, charlas y conferencias, cursos y talleres, UAM,...)

c) Información, asesoramiento y desarrollo de programas para la inserción laboral de personas con discapacidad (prácticas, CEE, Gestionandote, ofertas)

d) Atención a personas con discapacidad: servicios para el fomento de la autonomía personal y vida independiente (apoyos, plazas Polibea, rehabilitación Atremo, convenio AMI, Así mejor, cine adaptado, musicoterapia, piano para personas con discapacidad, danzaterapia, baloncesto ...)

e) Atención a las familias de las personas con discapacidad (respiro, prestamos material, apoyos, grupo, musicoterapia en familia...)

f) Promoción de la accesibilidad universal y eliminación de barreras: actuaciones en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva (tarjetas TEV, gestión de reclamaciones, lectura fácil, interpretes LSE, subvención municipal...)

g) Coordinación y punto de encuentro de fundaciones, asociaciones y otras entidades que trabajan en favor de las personas con discapacidad y sus familias.

h) Sensibilización y visibilización: acciones dirigidas a la población en general (gala, campañas, comunicación, deporte inclusivo, caminata tea,...)

2.3 ÁREA DE FAMILIA

a) Atención personalizada a las familias: Información, asesoramiento y derivación a los diferentes recursos especializados.

b) Difusión de actividades. Creciendo en familia: base de datos para que las familias estén al tanto de cualquier actividad familiar del municipio que les posibiliten formación, ocio, compartir el espacio y tiempo en familia y con el fin de crear mayores oportunidades para el desarrollo, aprendizaje y comunicación entre padres

e hijos. Este proyecto nace dando respuesta a las familias tricantinas que solicitan conocer la oferta familiar del municipio. Se trata de una lista de difusión que se destina exclusivamente al envío de información relativa estas actividades.

c) Asesoría Jurídica Familiar: Servicio gratuito para familias de Tres Cantos que deseen recibir una orientación general sobre aspectos ompjurídicos.

d) Mediación: La mediación familiar es un espacio donde las personas con conflictos abiertos o con temas sin resolver pueden encontrar un entorno neutral en el que abordarlos. Es un servicio que facilita la comunicación entre las partes y las temáticas que se abordan son muy variadas como toma de decisiones que afectan a la familia, inicio de separaciones, comunicación entre padres e hijos, etc.

e)Taller de convivencia y corresponsabilidad: dirigido a padres y madres con bebés. Ayuda a desarrollar una convivencia familia inteligente, desarrolla habilidades parentales necesarias para la crianza y forma para gestionar la emociones con inteligencia a la hora de educar.

f) Escuela de familia: proporcionar un espacio para las familias de intercambio y de formación para promover la parentalidad positiva y la corresponsabilidad adaptando los contenidos a las diferentes etapas evolutivas. (En proyecto la unificación de formación para las familias ofrecida por diferentes recursos del ayto.)

g) Familiteka: espacio de uso y disfrute para las familias para pasar del tiempo libre en un espacio seguro y adaptado a las necesidades infantiles y en cualquier época del año (en proyecto)

2.4 ÁREA DE COOPERACIÓN , INMIGRACIÓN Y VOLUNTARIADO

A) INMIGRACIÓN

- Asesoramiento jurídico en materia de extranjería como apoyo para regularizar situaciones administrativas de vecinos del municipio.
- Derivación a los inmigrantes hacia aquellos otros servicios que ofrece la administración u organizaciones específicas.
- Revisión de documentación, entrevista personal, visitas a vivienda y redacción de informes de integración: de arraigo social y de adecuación de vivienda.
- Apoyo a entidades de origen extranjero para difundir sus culturas y fomentar la integración de los inmigrantes vecinos del municipio.

B) VOLUNTARIADO

- Información y orientación personalizada al ciudadano interesado en iniciarse en el voluntariado: legislación, derechos, deberes, programas disponibles en el municipio, etc.
- Gestión de altas, bajas y modificaciones de ciudadanos y entidades, de la base de datos SIAV (Sistema de Información y Asesoramiento de Voluntariado) de la Red de la Comunidad de Madrid.
- Apoyo y asesoramiento a entidades que desarrollan programas de voluntariado en el municipio y están dadas de alta en la Red de Puntos de Información de Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
- Formación en materia de voluntariado, incluyendo los cursos de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid que se organizan trimestralmente en el municipio.

C) COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- Apoyo a proyectos de cooperación al desarrollo y programas de educación y sensibilización, a través de la firma de convenios e iniciativas culturales, de ocio y educativas.

2.5 ÁREA DE IGUALDAD

Desde este área se trabaja con el objetivo de concienciar y sensibilizar a la ciudadanía acerca de todo lo relacionado con el colectivo LGTBI. Así como atención directa a las personas LGTBI, sus familias y su entorno relacional.

Contempla actuaciones de carácter formativo, informativo y de asesoramiento y sensibilización, dirigidas tanto al conjunto de la población como a los profesionales del Ayuntamiento.

Además de contar con el Convenio con el Observatorio contra la LGTBIfobia dónde se recogen los diversos apoyos y medidas para acabar con este tipo de discriminación, se realizan actividades en centros educativos, culturales, deportivos...para trabajar en este sentido.

2.6 ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Acompañar a las personas y familias en situaciones de dificultad social, económica, familiar... procurando apoyo profesional cualificado, recursos y servicios más adecuados a la situación, permitiendo una mejora en la calidad de vida de las personas y las familias, tanto en su entorno personal como en el espacio social y comunitario.

Los Servicios prestados por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria se dirigen a toda la población.

Para una adecuada respuesta a las distintas situaciones de necesidad que puede presentar la población, se prestan diversos Programas, Proyectos y Servicios que intentaran adaptarse a las circunstancias personales y/o familiares.



A- Programa de Primera Atención

- Acogida a personas o familias con demanda sociales
- Informar sobre las prestaciones y servicios que ofrecen los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, así como los requisitos y forma de acceso.
- Diagnostico Social
- Intervención y seguimiento social básico.

- Orientación sobre derechos, recursos y prestaciones sociales
- Canalizar y priorizar la intervención a los Programas del Centro
- Gestión y acceso a los recursos y prestaciones internas y/o externas
- Orientación y derivación a otros sistemas de protección social
- Registro de la información en el Sistema de Información de personas Usuarias de Servicios Sociales
- Ayudas de Emergencia Social

2.- Programa de Atención a Mayores y a la Promoción y Atención a la Situación de Dependencia

- Información y Orientación de Servicios y Programas dirigidos a personas mayores y/o en situación de dependencia, así como actuaciones de promoción de la autonomía personal.
- Diagnostico Social y Plan de Intervención individualizado
- Intervención y seguimiento individual o familiar
- Intervención Multiprofesional (Trabajo social, Terapia Ocupacional, Educación Social, Psicología,)

Canalizar a los Servicios del Centro

- Información, valoración, tramitación y seguimiento del Servicio de Teleasistencia Avanzada
 - Información, valoración, tramitación y seguimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal
 - Información, valoración, tramitación y seguimiento del Servicio de Centro de Día
 - Información, valoración, tramitación y seguimiento del Servicio de Terapia Ocupacional
 - Información, valoración, tramitación y seguimiento del Servicio de Psicoestimulación y apoyo a cuidadores
- Instrucción Solicitud Valoración de la Situación de Dependencia: Inicial , revisión de Grado y revisión de PIA
 - Intervención en situaciones de riesgo de personas mayores o dependientes (mal

trato, abandono, soledad, etc)

- Atención y acompañamiento a personas mayores o dependientes en situación de indefensión, incapacidad o vulnerabilidad social.

- Información, Diagnóstico social y emisión de Informe sobre las medidas de apoyo a las personas con discapacidad/dependencia para el ejercicio de su capacidad jurídica. Fiscalía de Discapacidades

3.- Programa de Familia e Infancia adolescencia.

3.1 Intervención Trabajo Social

3.2 Diagnóstico Social y Plan de Intervención individualizado

3.3 Intervención Multiprofesional (Socio-psico- educativa).

3.4 Intervención y seguimiento familiar:

- Intervención en conflicto familiar grave
- Intervención y Seguimiento de medidas judiciales: Juzgados de Familia, Fiscalía de Menores y Agencia Reeducción y Reinserción Menores Infractores (ARRMI)
- Actuaciones de prevención de las situaciones de riesgo y/o desamparo a la infancia:
 - Promoción de la capacitación y el acompañamiento en el ejercicio de la responsabilidad parental para que las familias sean entornos seguros, para ejercer el cuidado y desarrollo de las capacidades del niño sin violencia.
 - Apoyo específico a familias en riesgo o situación de pobreza y exclusión social con niños a su cargo, mediante intervenciones técnicas de carácter social o terapéutico y prestaciones destinadas a compensar sus carencias y necesidades, que estarán, en su caso, vinculadas al proyecto de intervención familiar.
 - El apoyo específico a las familias con hijos con discapacidad o con otro tipo de necesidades especiales mediante programas de apoyo y respiro.
 - Intervención ante el riesgo prenatal
- Intervención y Seguimiento de las medidas de Protección Infancia y Adolescencia:
 - Valoración de la situación de riesgo y proyecto de apoyo familiar: En NNA en

situación de riesgo, la actuación administrativa se orientará a garantizar sus derechos, disminuir los indicadores de riesgo y adoptar las medidas para su protección y la preservación del entorno familiar, promoviendo que sus padres, tutores o guardadores desempeñen adecuadamente sus responsabilidades parentales

- Proyecto de intervención social y educativo familiar (PISEF) detectar y valorar las situaciones de riesgo
- Declaración administrativa de riesgo
- Proyecto de Apoyo familiar Intervención y Seguimiento de Acogimiento en familia extensa con mediada de protección medidas de Protección Infancia y Adolescencia:
- Comisión de Apoyo Familiar

3.5 Acompañamiento Social

3.6 Actuaciones grupales de intervención y prevención

4.- Programa de Inclusión – Dificultad Social

- Atención y acompañamiento a personas en situación o riesgo de dificultad social y económica (Trabajo Social y Educación Social)

- Ayudas de Emergencia Social

- Garantía de ingresos:

- Instrucción y Seguimiento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid. Programa Individual de Inserción (PII)
- Ingreso Mínimo Vital: Apoyo para el acceso a IMV y emisión de Certificados de Servicios Sociales obligatorios.

- Valoración diagnóstica y emisión de informes sociales y/o técnicos por situaciones de desahucio, desalojo, etc.:

- A instancia del Juzgado de Instrucción: Informes de vulnerabilidad (prórroga del escudo social, hasta el 31 de diciembre de 2023, mediante el artículo 168.1 del Real Decreto-Ley 5/2023)
- A instancia de Grandes tenedores y otros: Informe de vulnerabilidad social y/o

económica. Ley 12/2023 derecho de Vivienda

- Emisión de Informes Técnicos acreditativos de la situación socioeconómica y familiar para el acceso a prestaciones, servicios y ayudas de otros sistemas de protección social (ayudas comedores escolar, escolarización infantil, bonos sociales energía y agua, etc.)
- Gestión de Centros, Servicios, recursos especializados dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad extrema
 - Alojamiento de emergencia personas sin hogar
 - Centros de acogida
 - Servicios de empleo y formación personas en riesgo de exclusión social.
 - Etc.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

Compromiso 1: Ofrecer una atención personalizada, profesional, ágil, amable y precisa a las usuarias del servicio.

Indicador 1.1. valoraciones del trato y atención recibida por los usuarios

Indicador 1.2. nº de reclamaciones/quejas recibidas

Indicador 1.3 Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un tiempo inferior a 15 días hábiles

Indicador 1.4 N° de derivaciones a otros servicios

Indicador 1.5 N° de reclamaciones

Compromiso 2: Evaluar la realización de servicios, talleres y jornadas que se realizan considerando las nuevas propuestas que sugieran las participantes.

Indicador 2.1 N° de talleres realizados anualmente

Indicador 2.2 N° cuestionarios de valoración

Compromiso 3: Gestión de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Indicador 3.1 Alcanzar el 100% de contestaciones realizadas en menor de 2 meses.

Compromiso 4: Garantizar un trato igualitario a la ciudadanía, así como utilizar un lenguaje e imágenes no sexista.

Indicador 4.1 Valoraciones de la ciudadanía

Indicador 4.2 Reclamaciones recibidas.

Compromiso 5: Actualizar la información contenida en la página web.

Indicador 5.1 Revisión de la información trimestralmente

Compromiso 6: Mejora del servicio de formación de los profesionales de las áreas competentes, del resto del personal municipal y del público en general

Indicador 6.1 N° de formaciones al año en las que participan profesionales del área

Indicador 6.2 N° de formaciones que se realizan para el resto de personal municipal

Indicador 6.3 N° de asistentes a las formaciones propuestas

Indicador 6.4 Evaluación de los asistentes a las formaciones

Compromiso 7: Visibilización y sensibilización sobre las áreas trabajadas

Indicador 7.1 N° de acciones que se realizan al año dirigidas a la población en general

Indicador 7.2 N° asistentes o participantes

Compromiso 8: Implementación de mejoras en calidad de servicios y programas

Indicador 8.1 N° de propuestas de mejora a partir de la evaluación realizada

Indicador 8.2 Valoración de la viabilidad de la puesta en marcha de las mismas

Compromiso 9: Evaluación interna de los servicios y programas

Indicador 9.1 Realizar una evaluación cada trimestre de los servicios y programas donde se recojan propuestas de mejora por los profesionales del servicio

Indicador 9.2 N° de propuestas de mejora que se han puesto en marcha a partir de la evaluación realizada por los profesionales

Indicador 9.3 Realizar evaluación de los servicios y programas por los usuarios y usuarias

Indicador 9.4 N° de propuestas de mejora que se han puesto en marcha a raíz de las evaluaciones realizadas a usuarios y usuarias

Indicador 9.5 Memoria final de cada servicio donde se recogen la consecución de objetivos y las propuestas de mejora adoptadas.

Compromiso 10: Apoyar la integración y regularización de inmigrantes

Indicador 10.1 N° de citas en el Servicio de asesoramiento jurídico de extranjería.

Indicador 10.2 N° total de informes de integración.

Indicador 10.3 N° de eventos de difusión cultural o formación con grupos de inmigrantes.

Indicador 10.4 Evaluaciones de las personas usuarias.

Compromiso 11: Fortalecer el voluntariado, especialmente derechos y deberes

Indicador 11.1 N° total de cursos de formación relacionados con la acción voluntaria.

Indicador 11.2 N° de voluntarios reconocidos desde el ayuntamiento por el valor social de su contribución.

Indicador 11.3 N° de nuevas incorporaciones de ciudadanos y entidades del municipio en el SIAV (Sistema de Información y Asesoramiento de Voluntariado) de la Comunidad de Madrid.

Indicador 11.4 N° de eventos, encuentros y mesas de experiencias relacionados con la promoción del voluntariado.

Indicador 11.5 Evaluación de los asistentes

Compromiso 12: Contribuir a la Cooperación para el Desarrollo Sostenible y la Solidaridad Global

Indicador 12.1 N° de subvenciones nominativas y convenios firmados con entidades que llevan a cabo proyectos de cooperación al desarrollo y programas de educación y sensibilización.

Indicador 12.2 Hermanamientos

4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES:

Derechos:

- Recibir una atención personalizada, no discriminatorio, confidencial y

profesional de manera correcta y precisa.

- Facilitar el acceso a las actividades y talleres de manera igualitaria e informando de forma clara y concisa de los requisitos necesarios para acceder a los mismos.
- Mantener la confidencialidad de toda la información y documentación que se requiera para acceder a las ayudas y servicios que se ofrecen en el municipio o en otras organizaciones gubernamentales.
- Darse de baja voluntariamente en la utilización de los servicios, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- Ofrecer un sistema de Sugerencias y Reclamaciones que permita a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias sobre la creación, ampliación, mejora, deficiencias, tardanzas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios que se presta.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y recibir contestación en el plazo establecido.
- Dentro del marco de los Servicios Sociales los establecidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid Artículo 5. Derechos de los usuarios.

1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales tiene derecho a:

a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, y universalmente accesible, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.

b) Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discri-

minación, de manera que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración.

c) Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, en los términos que se establezcan por vía reglamentaria, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad.

d) Obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida y coordinado, cuando esté indicado, con otros sistemas de atención y promoción social como el sanitario, educativo, de empleo, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con la acción de los servicios sociales.

e) Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.

f) Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.

g) Disponer de una Historia Social Única, accesible de forma universal para el usuario, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.

h) Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.

i) Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.

j) Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

k) Participar en los órganos de representación del Sistema Público de Servicios Sociales, directamente o a través de las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de sus derechos, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada, en la forma que se determine en el reglamento de su creación.

l) Recibir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de participación en las que intervenga, bien sea a título individual o como representantes de entidades, de acuerdo con la legislación vigente.

m) Obtener respuesta de las Administraciones públicas en el plazo legalmente establecido, en el ejercicio de los derechos contenidos en este artículo.

2. En relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:

a) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.

b) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.

c) Preservar la intimidad personal y familiar.

d) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial, en los casos previstos por la ley.

e) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.

f) Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.

g) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio de lo dispuesto, cuando proceda, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad

jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.

h) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la Historia Social Única de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

3. La relación de derechos de los usuarios deberá exponerse en lugar visible en los centros y servicios de atención social. En el caso de los servicios prestados a domicilio, se facilitará copia escrita en formato digital o papel.

Responsabilidades:

- Mantener una actitud correcta hacia las profesionales del Área.
- Respetar la organización y funcionamiento de los talleres, actividades y programas que se desarrollan desde el área.
- Hacer un uso adecuado y responsable de los espacios e instalaciones donde se realizan los programas organizados desde el Área.
- Facilitar los datos de identificación y la documentación que sea necesaria para participar en los programas y servicios y comunicar las variaciones que se produzcan.
- Plantear sugerencias y reclamaciones concretas facilitando los datos necesarios.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso, uso y disfrute de los servicios y programas solicitados.
- Dentro de los Servicios Sociales establecidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid Artículo 5. Derechos de los usuarios. Artículo 6. Deberes de los usuarios. Toda persona que acceda a los servicios sociales tiene los siguientes deberes:

a) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales y familiares, sociales y económicas, cuando el conocimiento de estas sea indispensable para una adecuada intervención social y el otorgamiento de prestaciones, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas. No existirá obligación de aportar información, datos o documentos que obren en poder de la Administración solicitante o que esta pueda obtener por los medios previstos legalmente.

b) Respetar la dignidad y los derechos del resto de usuarios y profesionales de los centros y servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.

c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, centros y servicios sociales.

d) Acudir a las entrevistas con los profesionales de los servicios sociales y comprometerse a participar de manera activa en las iniciativas orientadas a la autonomía personal, prevención de la dependencia, inserción social y mejora de la calidad de vida propuestas por ellos.

e) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que se conceden.

f) Utilizar y cuidar de forma responsable las instalaciones de centros y servicios de atención social.

g) Contribuir a la financiación del coste del servicio, según la capacidad económica del usuario, cuando así se determine y en los términos establecidos por la normativa de aplicación.

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se pretende estimular y promover la participación y recibir y dar respuesta a las iniciativas de la ciudadanía. Para ello existen las siguientes vías:

- Solicitar cita para entrevista presencial con las distintas profesionales de las áreas, mediante el número de teléfono directo o correo electrónico del área.
- Consejo sectorial de Familia e Igualdad, en el que están presentadas las áreas mencionadas
- Hojas de valoración que se reparten entre las personas que participan en las

actividades organizadas donde se recogen las sugerencias y opiniones.

- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones que permita a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias sobre la creación, ampliación o mejora de los servicios que se prestan. También es el medio para presentar reclamaciones por deficiencias, tardanzas, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento, así como presentar felicitaciones y agradecimientos.
- Realización de sondeos de opinión y encuestas de satisfacción invitando a participar a la ciudadanía de manera que podamos conocer la opinión y el grado de satisfacción con los servicios.
- Iniciativas populares: atención a todas las iniciativas de los ciudadanos para promover servicios, programas y acciones de interés público
- Propositiones al Pleno así como ruegos y preguntas para que sean contestadas en el Pleno municipal correspondiente
- Whatsapp municipal

6. GESTIONES Y TRÁMITES:

Se pueden realizar a través de:

- La página Web del ayuntamiento de Tres Cantos:

<https://web.trescantos.es/tramites/>

- Sede Electrónica del Ayuntamiento de Tres Cantos:

<https://sede.trescantos.es/eAdmin/Sede.do>

7. DATOS DE CARÁCTER GENERAL:

7.1 ÁREA DE MUJER

Atención directa **previa cita** en horario de mañana (de lunes a viernes de 9 a 14 horas) y tarde (de lunes a jueves de 16 a 19 horas) .

Centro de Familia e Igualdad, Plaza de la Estación 4, 28760 Tres Cantos.

Teléfono directo: 912938067

Mail: mujer@trescantos.es

7.2 ÁREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Centro de Familia e Igualdad, Plaza de la Estación 4, 28760 Tres Cantos.

Teléfono directo: 91 293 82 12

Mail : personascondiscapacidad@trescantos.es

7.3 ÁREA DE FAMILIA

Plaza del Ayuntamiento 1 – Tres Cantos

Teléfono directo: 912 938 000

Mail genérico: familia@trescantos.es

7.4 ÁREA DE COOPERACIÓN , INMIGRACIÓN Y VOLUNTARIADO

Centro de Familia e Igualdad, Plaza de la Estación, 4 de Tres Cantos.

Cita previa voluntariado/informes de integración 91 293 8066 piv@trescantos.es

Cita previa asesoría jurídica extranjería: 91 293 80 99 inmigracion@trescantos.es

7.5 ÁREA DE IGUALDAD

Plaza del Ayuntamiento 1 – Tres Cantos

Teléfono directo: 912 938 000

Mail genérico: igualdad@trescantos.es

7.6 ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Centro de Familia e Igualdad, Plaza de la Estación 4, 28760 Tres Cantos.

Teléfono directo: 912938191

Mail: serviciosociales@trescantos.es

8. NORMATIVA

- Constitución Española de 1978. Específicamente Artículo 39, 49, 50.

- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
- Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos.
- 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.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local
- Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid

Servicios Sociales

- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales, del año 1988, con firma de Convenios sucesivos de carácter anual
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de 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.

- Orden ISM/208/2022, de 10 de marzo, por la que se crea el Comité Ético vinculado a los itinerarios de inclusión social.
- Orden ISM/473/2022, de 25 de mayo, por la que se crea el Comité Asesor de la Secretaría General de Objetivos y Políticas de Inclusión y Previsión Social
- Real Decreto 141/2021, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita.
- Real Decreto 586/2022, de 19 de julio, por el que se modifica el Reglamento de asistencia jurídica gratuita, aprobado por el Real Decreto 141/2021, de 9 de marzo 22
- A nivel local:
 - Bases reguladoras y baremo para la concesión de ayudas económicas de los servicios sociales del Ayuntamiento de Tres Cantos. B.O.C.M. N.º 160 del 7 de julio de 2023.
 - Ordenanza reguladora de los servicios asistenciales y de apoyo a la familia. B.O.C.M. N.º 307 del 27 de diciembre de 2011.
 - Ordenanza reguladora de precios públicos por servicios sociales, asistenciales y de apoyo a la familia.

Promoción autonomía personal y atención a la situación de dependencia

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

- Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Garantía de ingresos

- Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital, y su desarrollo reglamentario.
- Orden ISM/1375/2021, de 3 de diciembre, por la que se desarrolla el Registro de Mediadores Sociales del Ingreso Mínimo Vital.
- Real Decreto 64/2022, de 25 de enero, por el que se regulan la organización y funciones de la Comisión de seguimiento del ingreso mínimo vital.
- Resolución de 26 de enero de 2022, de la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se aprueban los modelos normalizados que deberán cumplimentar los Servicios Sociales y las Entidades del Tercer Sector de Acción Social para certificar el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital
- Real Decreto 635/2022, de 26 de julio, por el que se regulan la organización y funciones del Consejo consultivo del ingreso mínimo vital.
- Real Decreto 789/2022, de 27 de septiembre, por el que se regula la compatibilidad del Ingreso Mínimo Vital con los ingresos procedentes de rentas del trabajo o de la actividad económica por cuenta propia con el fin de mejorar las oportunidades reales de inclusión social y laboral de las personas beneficiarias de la prestación
- Resolución de 5 de octubre de 2022, de la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se modifica la de 26 de enero de 2022, por la que se aprueban los modelos normalizados que deberán cumplimentar los Servicios Sociales y las Entidades del Tercer Sector de Acción Social para certificar el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital

- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción, 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.
- Orden 119/2010, de 8 de febrero, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de los Programas de Inclusión Social regulados en el artículo 6.1.b) de la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción, en la Comunidad de Madrid.

Infancia , adolescencia y familia

- Carta Europea de los derechos del niño (nº C 241, de 21 de Septiembre de 1992).
- Declaración Universal de los derechos del niños, de 10/12/1948
- Convención sobre los derechos del niño. Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su Resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989 Entrada en vigor: 2 de septiembre de 1990, de conformidad con el artículo 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 8/2006, de 4 de diciembre de 2006, por la que se modifica 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. 23 Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales – Atención Social Primaria 2023
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

- Real Decreto 535/2021, de 13 de julio, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, aprobado por el Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, y por el que se prorrogan los nombramientos de Abogados Fiscales sustitutos para el año judicial 2021-2022.
- Orden DSA/1009/2021, de 22 de septiembre, por la que se crea el Consejo Estatal de Participación de la Infancia y de la Adolescencia.
- 49
- Ley 4/2023, de 22 de marzo, de derechos, garantías y protección integral de la infancia y la adolescencia de la Comunidad (LOPIVI)
- LEY 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación familiar de la Comunidad de Madrid

Personas Mayores

- Orden 1377/1998, de 13 de julio, de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en Centros Residenciales de Atención a Personas Mayores que integran la red pública de la Comunidad de Madrid.
- Orden 597/1999, de 23 diciembre, de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, por la que se regula la naturaleza y objetivos del servicio público de atención de ancianos en Centro de Día y procedimiento para la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas.
- Orden 475/2006, de 17 de marzo, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, que modifica la Orden 1377/1998, de 13 de julio, y la Orden 597/1999, de 23 de diciembre, por la que se regula el procedimiento de solicitud y adjudicación de plazas en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid.
- Orden 285/2015, de 2 de Marzo, de la Consejería de Asuntos Sociales que modifica a la Orden 1377/1998, de 13 de julio, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en Centros Residenciales de atención a Personas Mayores que integran la red pública de la Comunidad de Madrid.

Personas con discapacidad

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 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.
- 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.
- 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 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.
- Real Decreto 368/2021, de 25 de mayo, sobre medidas de acción positiva para promover el acceso al empleo de personas con capacidad intelectual límite.
- 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 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.

- Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad
- Específica de personas con discapacidad del Ayuntamiento de Tres Cantos: Ordenanzas reguladoras de las tarjetas de estacionamiento y de las plazas de Fundación Polibea

Inmigración

- 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.
- Real Decreto 903/2021, de 19 de octubre, por el que se modifica 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 Ley Orgánica 2/2009, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril.
- Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional
- Orden ISM/680/2022, de 19 de julio, por la que se desarrolla la gestión del sistema de acogida de protección internacional mediante acción concertada
- Real Decreto 629/2022, de 26 de julio, por el que se modifica 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 Ley Orgánica 2/2009, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril.

Mujer

- Convención de Naciones Unidas sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979).
 - Declaración de Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia sobre la mujer (1993)
 - Declaración y Plataforma de acción de la IV Conferencia Internacional sobre la Mujer. Beijing (1995).
 - Tratado de Ámsterdam (1997) marca la base jurídica favorable para la igualdad de oportunidades.
-
- Tratado por el que se establece una Constitución par Europa (2005) y
 - Tratado de Lisboa (2007) que tiene como principio fundamental el derecho a la Igualdad de hombres y mujeres.
 - Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia hacia la mujer y la violencia doméstica (Estambul 2011)
 - Directiva (UE) 2023/970 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de mayo de 2023 por la que se refuerza la aplicación del principio de igualdad de retribución entre hombres y mujeres por un mismo trabajo.
 - Ley 7/85 de 2 de abril, (art. 25.2.º) Reguladora de Bases de Régimen Local, que designa a los municipios las competencias: “actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres y contra la violencia de género”
 - Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral.
 - Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
 - El Estatuto de Autonomía de la Comunidad (1983) Título II “Competencias”, art 26, 1.25, dice: Promoción de la igualdad respecto a la mujer que garantice su participación libre y eficaz en el desarrollo político, social, económico y cultural.
 - Ley 5/2005, de 20 de diciembre, contra la Violencia de Género.
 - Estrategia Madrileña para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2018-2022 Prórroga 2023
 - 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 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- 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 1/2021, de 24 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género.
- Resolución de 28 de julio de 2021, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de julio de 2021, por el que se aprueba el Catálogo de Medidas Urgentes del Plan de Mejora y Modernización contra la Violencia de Género.
- Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género.
- Ley Orgánica 2/2022, de 21 de marzo, de mejora de la protección de las personas huérfanas víctimas de la violencia de género
- Ley Orgánica 6/2022, de 12 de julio, complementaria de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad

sexual

- Real Decreto 752/2022, de 13 de septiembre, por el que se establecen las funciones, el régimen de funcionamiento y la composición del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer
- Orden PCM/1047/2022, de 1 de noviembre, por la que se aprueba y se publica el procedimiento de valoración de los puestos de trabajo previsto en el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Voluntariado, Cooperación al Desarrollo y otras

- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Ley 1/2023, de 20 de febrero, de Cooperación para el Desarrollo Sostenible y la Solidaridad Global.
- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.

Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.

Igualdad

- Principios de Yogyakarta. 2007
- Agencia Europea Derechos Fundamentales-Informe situación de las personas LGTB en Europa. 2013
- Directiva relativa a la igualdad de trato en el empleo. 2000
- Directiva de igualdad racial UE. 2000
- Informe Lunacek. Hoja de Ruta contra la Homofobia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género del Parlamento Europeo. 2013
- Declaración Universal Derechos Humanos. 10 diciembre 1948
- Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas

- Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio
- 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 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación Sexual en la Comunidad de Madrid