



Ayuntamiento de  
**Pamplona**  
Iruñeko Udala

---

**CARTA DE SERVICIOS**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA**  
**(SAD)**  
**AÑO 2016**

---



## ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1. ÁREA.....	3
1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2. MISIÓN Y COMPETENCIAS.....	4
2.1. MISIÓN.....	4
2.2. COMPETENCIAS.....	4
2.3. VALORES.....	4
3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO .....	5
4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	7
5. RELACIÓN NORMATIVA .....	7
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....	8
7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	8
8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	8
9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	9
10. UNIDAD RESPONSABLE .....	10
11. ANEXOS.....	10



# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

### 1. IDENTIFICACIÓN

---

#### 1.1. ÁREA

Área de Acción Social y Desarrollo Comunitario

- Atención Primaria. Programa Autonomía Personal

#### 1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

El Servicio de atención a domicilio (SAD) es una prestación básica municipal, dirigida a familias o personas que tienen dificultades para valerse por sí mismas para las actividades de la vida diaria. Pretende mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado de carácter preventivo, educativo, asistencial y rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios consistentes en atención personal, doméstica y psicosocial. Con estos servicios se contribuye a compensar las limitaciones de la persona usuaria, favoreciendo su autonomía personal, para que puedan continuar viviendo en su hogar y entorno.

El SAD tiene las siguientes características: **preventivo, asistencial, rehabilitador, educativo, técnico, personalizado y comunitario.**

El Servicio de Atención Domiciliaria siempre **procura la autonomía de la persona**, nunca realiza aquello que puede hacer la persona atendida o la unidad convivencial. El servicio está orientado hacia la persona usuaria respetando la auto-determinación de la misma.

Se presta en el **domicilio y entorno** en horario de mañana y/o tarde de lunes a domingo (365 días al año), en tiempo que no excederá de 2 horas diarias y en horario de 7:30h. a 22:00 h. La atención en fines de semana y festivos exclusivamente apoyo personal y en situaciones excepcionales.

La intensidad y tipo del servicio lo determina el equipo técnico de Trabajo Social del Ayuntamiento de Pamplona. Las actuaciones acordadas con la persona usuaria quedan determinadas y recogidas en un plan individual de intervención.

Este servicio municipal, que ofrece atención directa hasta un máximo de dos horas diarias en el propio hogar de la persona destinataria, ofrece las siguientes **prestaciones**:

1. Información, asesoramiento y tramitación sobre servicios, recursos y prestaciones relacionadas con el SAD u otros recursos.
2. Actuaciones de apoyo y atención personal: actividades básicas de la vida diaria que fundamentalmente recaen sobre las personas destinatarias de la atención, dirigidas a promover y mantener su bienestar personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas de autocuidado.
  - Higiene personal, actuaciones relacionadas con el cuidado personal, movilidad básica, alimentación y actuaciones sociosanitarias.
3. Actuaciones de carácter doméstico: dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.
  - Relacionadas con la alimentación, mantenimiento de la vivienda y seguimiento del estado general del equipamiento e infraestructura de la vivienda.
  - Servicio de comida y cena a domicilio con dietas adaptadas.
  - Servicio de lavandería externa a domicilio.



## CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

4. Actuaciones básicas de apoyo psicosocial y educativo: se realizan dentro de un proceso de relación de ayuda, dirigidas a facilitar la superación de situaciones que se plantean en el ámbito personal, familiar y/o social.
  - Actuaciones psicoeducativas, de apoyo a la familia y/o personas cuidadoras y apoyo socio-comunitario, con estimulación de la participación en actividades sociales y recreativas.
5. Ayudas técnicas:
  - Orientación en el uso de material ortopédico y en la adecuación doméstica.
  - Préstamo gratuito de material *como complemento* a la atención prestada (grúas, sillas de ruedas, camas articuladas, andadores, etc.)

### **Prestaciones Excluidas del SAD**

- Servicio de compañía.
- Atención directa a otros miembros de la familia no personas beneficiarias.
- Tareas de mantenimiento de domicilio si hay convivencia con personas válidas.
- Actuaciones de carácter sanitario que precisan una formación específica.
- Realización de arreglos profesionales.
- Aquellas tareas que no esten recogidas en el informe elaborado por el equipo técnico.

## **2. MISIÓN Y COMPETENCIAS**

---

### **2.1. MISIÓN**

Garantizar prestaciones de ayuda personal, doméstica, rehabilitadora, educativa y de promoción a las personas y familias que, debido a sus dificultades de autovalimiento, precisen de ayuda externa para la realización de las tareas de la vida diaria, con el fin de garantizar una calidad de vida digna en el domicilio y evitar así la ruptura de vínculos con su entorno familiar y social.

Ofrecer apoyos sociales a la población destinataria para favorecer su interacción familiar y vecinal como elementos básicos de participación en comunidad.

### **2.2. COMPETENCIAS**

Las competencias del Ayuntamiento de Pamplona sobre la atención domiciliaria son las recogidas en el Capítulo I de la "Ordenanza reguladora de las Bases reguladoras y los precios públicos del servicio de atención domiciliaria, transferido desde el Gobierno de Navarra al Ayuntamiento de Pamplona"

### **2.3. VALORES**

- Responsabilidad Pública
- Compromiso y servicio social
- Promoción autonomía de la persona

## CARTA DE SERVICIOS

### SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

- Prevención.
- Atención personalizada e integral orientada al mantenimiento de la persona usuaria en su entorno.
- Complementariedad
- Igualdad y universalidad

### 3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Información y solicitud del servicio	Realizar el 90% de las primeras atenciones por parte de la Trabajadora Social en la Unidad de Barrio correspondiente, en un plazo inferior a 3,5 semanas	Porcentaje mensual de peticiones de cita iniciadas en plazo, respecto al número total de peticiones de cita recibidas
Inicio de la prestación en domicilio de los servicios de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenciones personales.</li> <li>- Alimentación(Servicio de comidas y/o cenas)</li> <li>- Lavandería</li> <li>- Préstamo de ayudas técnicas.</li> </ul>	Iniciar el 90% de las prestaciones personales del servicio en el domicilio en un plazo inferior a <b>21 días naturales</b> .  Atención con carácter <b>ordinario</b> .	Porcentaje mensual de solicitudes de servicio Ordinario iniciadas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Iniciar el 90% de las prestaciones personales del servicio en el domicilio en un plazo inferior a <b>7 días naturales</b> .  Atención con carácter <b>Preferente</b> .	Porcentaje mensual de solicitudes de servicio Preferente iniciadas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Iniciar el 90% de las prestaciones personales del servicio en el domicilio en un plazo inferior a <b>48 horas</b> .  Atención con carácter <b>Urgente</b> .	Porcentaje mensual de solicitudes de servicio Urgente iniciadas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Facilitar el 90% de las prestaciones alimenticias (comida y/o cena) a domicilio en un plazo inferior a 48 horas	Porcentaje mensual de solicitudes de prestaciones alimenticias a domicilio atendidas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Facilitar el 90% de las prestaciones de lavado de ropa a domicilio en un plazo inferior a 1 semana	Porcentaje mensual de solicitudes de prestaciones de lavandería a domicilio atendidas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Facilitar gratuitamente el 90% de las ayudas técnicas disponibles(sillas de ruedas, camas articuladas, andadores,...) en un plazo inferior a 10 días	Porcentaje mensual de solicitudes de préstamo de ayudas técnicas atendidas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas

## CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Atención profesional de la prestación del servicio	Proporcionar por parte de los profesionales del SAD (Profesionales de Trabajo Social) un servicio con los conocimientos y formación adecuados	Valoración media igual o superior a 2, (en una escala de 1 a 4) en el punto relacionado con la competencia del personal de Trabajo Social que les atiende, obtenida en la encuesta de satisfacción de personas usuarias
	Proporcionar por parte de los profesionales del SAD (Profesionales de Trabajo Familiar) un servicio con los conocimientos y formación adecuados	Valoración media igual o superior a 2, (en una escala de 1 a 4) en el punto relacionado con la competencia del personal de Trabajo Familiar que les atiende, obtenida en la encuesta de satisfacción de personas usuarias  Nº de quejas anuales recibidas, inferior al 5% del número de personas atendidas.
	Proporcionar por parte del personal del SAD (Profesionales de Trabajo Social) un trato amable y respetuoso	Valoración media igual o superior a 2, (en una escala de 1 a 4) en el punto relacionado con el trato dispensado por el personal de Trabajo Social que les atiende, obtenida en la encuesta de satisfacción de personas usuarias  Nº de quejas anuales recibidas, inferior al 5% del número de personas atendidas.
	Proporcionar por parte del personal del SAD (Profesionales de Trabajo Familiar) un trato amable y respetuoso	Valoración media igual o superior a 2, (en una escala de 1 a 4) en el punto relacionado con el trato dispensado por el personal de Trabajo Familiar que les atiende, obtenida en la encuesta de satisfacción de personas usuarias
Atención del "Servicio telefónico de Incidencias" dirigido a personas beneficiarias del servicio	Contestar el 90% de las incidencias telefónicas del servicio en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción	Porcentaje mensual de número de incidencias telefónicas contestadas en plazo, respecto al número total de incidencias telefónicas recibidas
Atención de reclamaciones formuladas por escrito, de personas beneficiarias y solicitantes de atención	Contestar a través de carta certificada o por el mismo medio por el que se haya recibido, el 90% de las reclamaciones escritas presentadas a través de Registro Municipal en un plazo máximo de 45 días desde la recepción	Porcentaje semestral de número de reclamaciones presentadas por escrito contestadas en plazo, respecto al número total de reclamaciones por escrito recibidas



## **CARTA DE SERVICIOS** **SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)**

Año 2016

### **4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

---

La Dirección del Área de Acción social y Desarrollo Comunitario es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores:
  - Una reunión semanal con los servicios de atención telefónica de incidencias.
  - Una reunión semanal con los servicios que prestan apoyo administrativo en la gestión del recurso.
  - Una reunión mensual con las Unidades de Barrio.
  - Una reunión mensual con las empresas que prestan servicios de atención personal.
  - Una reunión semestral con las empresas que prestan servicios de atención alimenticia y de lavado de ropa.
  - Contactos puntuales extraordinarios siempre que se producen reclamaciones tanto relacionadas con el Trabajo Social como con el Trabajo Familiar prestado en los domicilios.
- Auditoría Anual para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

### **5. RELACIÓN NORMATIVA**

---

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto Foral 69/2008, 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General (BON nº 84, de 09/07/08).
- Ordenanza reguladora del SAD del Ayuntamiento de Pamplona.
- Norma reguladora de precios públicos para la prestación del Servicio de Atención a Domicilio 2016. Norma número 5.
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.
- Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, BOE Nº 298, de 14/12/1999).
- Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto Foral 32/2013, de 22 de Mayo por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la ley Foral de Servicios Sociales en materia de programas y financiación de los Servicios Sociales de Base.



## CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

### 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios son los comprendidos en la **Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal** y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

### 7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que las personas usuarias finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web [www.pamplona.es](http://www.pamplona.es) que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web [www.pamplona.es](http://www.pamplona.es) o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

### 8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de las personas usuarias un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

<b>Presencial</b>	<b>Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable)</b> C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a> )
<b>Telefónico</b>	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
<b>Telemática</b>	<a href="#">Buzón de Sugerencias</a> y <a href="#">Registro Electrónico</a> ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a>

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 45 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano o ciudadana de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.





## CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

### 9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

<b>Servicio de Atención Domiciliaria (SAD)</b>				
<b>Unidades de Barrio</b>				
<b>Direcciones</b>	U.B. Buztintxuri	Paseo Santa Lucía 60, trasera bajo		
	U.B. Casco Antiguo	C/ Jarauta 43, bajo		
	U.B. Chantrea	C/ Villafranca s/n		
	U.B. Echavacoiz	C/ Etxabakoitz 2		
	U.B. Ensanche	C/ Padre Calatayud 4-6, bajo		
	U.B. Ermitagaña	C/ Ermitagaña 42-44, bajo		
	U.B. Iturrama	C/ Serafin Olave 6, trasera bajo		
	U.B. Mendillorri	C/ Señorío de Sarriguren, 3 bajo		
	U.B. Milagrosa	C/ Río Irati 9-11, trasera bajo		
	U.B. Rochapea	C/ Errotazar s/n		
	U.B. San Jorge	C/ Sanducelay 7, bajo		
	U.B. San Juan	C/ Monasterio Tulebras 3, bajo		
<b>Horario</b>	Presencial y telefónico	De lunes a viernes de 8:30 h. a 14:30 h. <i>Todo el año según calendario municipal</i>		
<b>Contacto</b>	U.B. Buztintxuri	☎ 948 420 760	☎ 948 420 761	✉ <a href="mailto:ub.buztintxuri@pamplona.es">ub.buztintxuri@pamplona.es</a>
	U.B. Casco Antiguo	☎ 948 420 762	☎ 948 420 763	✉ <a href="mailto:ub.cascoantiguo@pamplona.es">ub.cascoantiguo@pamplona.es</a>
	U.B. Chantrea	☎ 948 420 764	☎ 948 420 765	✉ <a href="mailto:ub.chantrea@pamplona.es">ub.chantrea@pamplona.es</a>
	U.B. Echavacoiz	☎ 948 420 766	☎ 948 420 767	✉ <a href="mailto:ub.echavacoiz@pamplona.es">ub.echavacoiz@pamplona.es</a>
	U.B. Ensanche	☎ 948 420 768	☎ 948 420 769	✉ <a href="mailto:ub.ensanche@pamplona.es">ub.ensanche@pamplona.es</a>
	U.B. Ermitagaña	☎ 948 420 770	☎ 948 420 771	✉ <a href="mailto:ub.ermitagana@pamplona.es">ub.ermitagana@pamplona.es</a>
	U.B. Iturrama	☎ 948 420 772	☎ 948 420 773	✉ <a href="mailto:ub.iturrama@pamplona.es">ub.iturrama@pamplona.es</a>
	U.B. Mendillorri	☎ 948 420 774	☎ 948 420 775	✉ <a href="mailto:ub.mendillorri@pamplona.es">ub.mendillorri@pamplona.es</a>
	U.B. Milagrosa	☎ 948 420 776	☎ 948 420 777	✉ <a href="mailto:ub.milagrosa@pamplona.es">ub.milagrosa@pamplona.es</a>
	U.B. Rochapea	☎ 948 420 778	☎ 948 420 779	✉ <a href="mailto:ub.rochapea@pamplona.es">ub.rochapea@pamplona.es</a>
	U.B. San Jorge	☎ 948 420 780	☎ 948 420 781	✉ <a href="mailto:ub.sanjorge@pamplona.es">ub.sanjorge@pamplona.es</a>
U.B. San Juan	☎ 948 420 782	☎ 948 420 783	✉ <a href="mailto:ub.sanjuan@pamplona.es">ub.sanjuan@pamplona.es</a>	
	Página Web	🌐 <a href="http://www.pamplona.es">http://www.pamplona.es</a>		
<b>SERVICIO TELEFÓNICO DE INCIDENCIAS para personas usuarias de SAD</b>				
<b>Horario</b>	Telefónico	☎ 948 420 500 De lunes a viernes, de 8:30 h. a 14:30 h. ( <i>fuera del horario de mañana atención por las empresas prestadoras del servicio</i> ): ☎ 685 893 872 De lunes a viernes, de 14:45 h. a 21:00 h. ☎ 948 480 948 De lunes a domingo, de 14:45 h. a 21:00 h.		



#### 10. UNIDAD RESPONSABLE

---

**Dirección del Área de Acción Social y Desarrollo Comunitario**

C/ Zapatería 40, 2º. 31001 Pamplona

☎ TELEFONO 948 420 520 📠 FAX 948 420 540

🌐 PÁGINA WEB <http://www.pamplona.es>

#### 11. ANEXOS

---

- Definición de indicadores del Área de Acción Social y Desarrollo Comunitario