



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA<sub>de</sub> SERVICIOS

DE CENTROS MUNICIPALES  
DE SERVICIOS SOCIALES

2026





# Presentación

La Delegación de Servicios Sociales y Mayores del Ayuntamiento de València tiene la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia, en su compromiso por impulsar una ciudad más equitativa, de mejorar las condiciones de vida de las personas y ponerlas en el foco de su atención.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales constituyen la puerta de entrada de la ciudadanía al sistema público de servicios sociales. Esta carta de servicios pretende ofrecer a los ciudadanos y las ciudadanas información clara y completa sobre los servicios y prestaciones a los que pueden optar, así como la vía de acceso a los mismos.

En definitiva, se trata de garantizar, como servicio público esencial, sus derechos ofreciéndoles la información necesaria para poder acceder al sistema público de servicios sociales de su ciudad.

La Carta de Servicios posibilita la revisión sistemática de los procesos internos y potencia la mejora continua de los servicios prestados, y supone una herramienta de gestión que permite conocer cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad ofrecido en su prestación.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales se integran en la red de Atención Social Primaria de la Ciudad de València, cuentan con equipos profesionales y se encuentran repartidos en los 19 distritos de la Ciudad con el objetivo de acercar los servicios sociales a la ciudadanía.



## Unidad responsable de la carta de servicios

La Sección de Planificación e Innovación del Servicio de Servicios Sociales de la Delegación de Servicios Sociales y Mayores del Ayuntamiento de València es la unidad que asume la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de esta carta de servicios.

### Nuestra **misión**



La misión de los Centros Municipales de Servicios Sociales es dar respuesta a las necesidades sociales de la ciudadanía, proteger sus derechos, facilitar el desarrollo integral de las personas y mejorar su calidad de vida.



### Nuestra **visión**



La visión de los Centros Municipales de Servicios Sociales es conocer la realidad social de los barrios de la ciudad, con la finalidad de ajustar los servicios prestados a las necesidades reales de la ciudadanía.



# ¿Qué servicios ofrecemos?

Atendiendo a la organización territorial establecida en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, la Ciudad de València está compuesta, tanto por Zonas básicas como por Áreas de servicios sociales. Es decir, se desarrollan actuaciones propias de la atención primaria de carácter básico y de carácter específico.



## **Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social:**

Recepción, atención y diagnóstico en las situaciones de necesidades, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre sus derechos, el ejercicio de éstos y los recursos sociales existentes. Gestión de prestaciones económicas, se valoran y tramitan ayudas económicas no periódicas y de carácter extraordinario, destinadas a paliar situaciones de necesidad básica, como por ejemplo deudas de alquiler, entrada en vivienda, deuda de suministros (luz, agua, gas), prótesis dentales, etc. dentro de un plan individualizado de atención. Así como, gestión de prestaciones tecnológicas, como ayudas técnicas, cuyo objeto es incrementar la autonomía de las personas (auditivas, visuales, etc).

**Servicio de promoción de la autonomía personal:**

Prevención, diagnóstico e intervención en situaciones de diversidad funcional o discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas. Se incluye;

**- Información, valoración y seguimiento del sistema de atención a la dependencia:**

Se interviene y se realiza el seguimiento de personas dependientes, a causa de la pérdida de autonomía física, intelectual, mental o sensorial, para la realización de actividades básicas de la vida diaria y para lo cual requieren el acceso a prestaciones y servicios del sistema para la autonomía y atención a la dependencia. Así como, la información y tramitación de recursos de apoyo, centros de día municipal...

**- Servicios domiciliarios:**

Dirigidos a favorecer la permanencia de las personas en sus propios hogares mejorando su calidad de vida, a través de los servicios de teleasistencia, menjar a domicili y servicio de ayuda a domicilio.

**Servicio de inclusión social:**

Prevención, diagnóstico, intervención y seguimiento para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, fomentando su participación en el proceso de inclusión social, con carácter periódico. Información y tramitación de la Renta Valenciana de Inclusión en sus modalidades: Renta de garantía de ingresos mínimos (RGIM) y Renta de garantía de inclusión social (RGIS). Programa dirigido a mejorar las condiciones de acceso a una vivienda municipal.

**Servicio de prevención e intervención con las familias:**

Prevención y evaluación de las situaciones de riesgo, así como del diagnóstico social y la intervención de carácter individual o familiar con la infancia y la adolescencia, las personas mayores y otras personas necesitadas de especial protección familiar. Servicio de valoración e intervención específico, de carácter integral, con los y las menores y sus familias, para que las circunstancias que generan la situación de riesgo o que han justificado la adopción de medidas de protección sean revertidas.



**Servicio de acción comunitaria:**

Prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad de referencia, a través de una convocatoria de subvenciones de proyectos de interés social y de intervención comunitaria presentados por entidades sin ánimo de lucro de la ciudad de València que fomentan la colaboración entre las instituciones públicas y la ciudadanía en el ámbito del bienestar, con una actuación fundamentalmente de carácter preventivo, en cualquier de sus niveles (primaria, secundaria o terciaria), ante problemas que afectan a personas con riesgo de exclusión social, por medio de la promoción y la ejecución de acciones que favorezcan su desarrollo.

**Servicio de asesoría técnica específica:**

Prestaciones de asistencia técnica y jurídica para la adecuada protección y ejercicio de los derechos sociales de las personas.

**Información y tramitación del servicio de atención y protección para mujeres víctimas de violencia de género, por medio de dispositivo electrónico:**

Ofrece a las mujeres víctimas de violencia de género una atención inmediata a distancia, para asegurar una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, a través de un dispositivo móvil. Así como, información y/o derivación a recursos de mujer municipales como unidades de Igualdad y Espai Dones i Igualtat.

# Derechos y deberes de la ciudadanía

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

La aprobación la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, tiene precisamente como objetivo blindar los servicios sociales declarándolos servicios públicos esenciales. Este texto normativo pretende encuadrarse en las denominadas leyes de tercera generación de servicios sociales, las cuales se caracterizan por asegurar la protección jurisdiccional de los servicios sociales, consolidándolos como el cuarto pilar del estado del bienestar. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales garantizará, por lo tanto, el acceso al sistema y a las prestaciones integradas en su catálogo como un derecho subjetivo, de conformidad con la aplicación real y efectiva de los derechos sociales dispuesta en el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

## Los derechos de las personas usuarias en su relación con los centros municipales de servicios sociales son los siguientes:

Obtener una información completa y una respuesta motivada dentro de una atención personalizada integral. Disponer de un análisis y un plan personalizado de intervención a través de la figura del o de la profesional de referencia y participar en la elaboración de los procesos de intervención.

Ser atendidas en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad y poder elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.



## Los deberes de las personas usuarias en su relación con los centros municipales de servicios sociales son los siguientes:

Adoptar una conducta basada en el respeto, comprometiéndose a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social, asumiendo la responsabilidad que le corresponde en su intervención.

Facilitar y comunicar la información necesaria sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas. Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos propios de los servicios, programas, recursos y prestaciones puestos a su alcance en la intervención.

## Formas de participación

La ciudadanía puede participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios a través de las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente de conformidad con el sistema de calidad implantado en los centros municipales de servicios sociales, o directamente, poniéndose en contacto con la Delegación de Servicios Sociales y Mayores por cualquier medio que estimen oportuno, tanto presencial como telemático.

## Sugerencias, reclamaciones y agradecimientos

El Ayuntamiento de València dispone de un Servicio de Quejas y Sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación.

### Las sugerencias podrán ser presentadas:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica con firma digital.

**Vía presencial.** Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquier de los registros de entrada del Ayuntamiento.

### En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica con firma digital.

**Vía presencial.** Por escrito, en el Registro General de Entrada situado a la plaza del Ayuntamiento, núm. 1, en el Registro General de Entrada de la calle de Amadeo de Saboya, núm. 11, o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, así como también a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

### Tendrán que ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

### Los agradecimientos podrán ser presentados:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica con firma digital.

**Vía presencial.** Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquier de los registros de entrada del Ayuntamiento.

## Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <[www.valencia.es](http://www.valencia.es)> y a través de folletos informativos.

## Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se procederá a analizar las causas que lo han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguran su cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria en la que se le informará de las medidas correctoras que se hayan considerado oportuno adoptar.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan enmendarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.

## Horarios

Horario de atención mediante cita previa, de 9 a 14 horas de lunes a viernes. La solicitud de cita previa para el Centro Municipal de Servicios Sociales que corresponda por domicilio, se puede realizar:

- En el propio CMSS, de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.
- Contactando con la Central de Llamadas al teléfono 900 927 567 de 9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes laborables, o por mail [infoservicissocials@valencia.es](mailto:infoservicissocials@valencia.es)

\* Aquellas situaciones de crisis provocadas por un hecho inesperado que precisen de una intervención y soporte psicosocial inmediato se atenderán en el mismo día.

## Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de València figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los CMSS. Se encuentran en <https://sede.valencia.es/sede> Trámites / Materias / Bienestar Social

# Normativa reguladora

## Normativa general

Plan estratégico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de València 2024-2026

Plan concertado para el desarrollo de prestaciones básicas de servicios sociales en las corporaciones locales, aprobado por Real Decreto 2620/1987, de 30 de diciembre.

Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.

Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.

Decreto 126/2022, de 30 de septiembre, del Consell, por el que se crean y regulan los comités de ética del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Decreto 18/2023, de 3 de marzo, del Consell, por el que se regula la Calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.



## Normativa específica

Código Ético para Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valencia. Junio 2021

Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor.

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la cual se publica el catálogo de referencia de servicios sociales.

Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

Ley 43/2015, de 9 de octubre, de tercer sector de acción social



## En los Centros Municipales de Servicios Sociales nos comprometemos a...

## Medimos su cumplimiento comprobando...

Las quejas y reclamaciones presentadas por las personas usuarias sobre las deficiencias de los servicios prestados por los y las profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales se tramitan y contestan en un plazo inferior a 30 días y, a partir de estos, se llevan a término las acciones de mejora de los servicios.

01

**Porcentaje de reclamaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días**

El 100% de las peticiones tramitadas con cita previa tendrán una atención personalizada.

02

**Porcentaje de peticiones personalizadas**

Las situaciones que profesionalmente se valoren como urgentes se atenderán en el mismo día.

03

**Porcentaje de casos urgentes atendidos**

Todas las personas que acudan a los Centros Municipales de Servicios Sociales serán atendidas por profesionales, con un trato amable, con un lenguaje claro y comprensible.

04

**Encuesta respecto al trato recibido. Respuesta positiva superior al 80%**

La atención será personalizada y profesional, y se asegura la intimidad y la confidencialidad.

05

**Encuesta respecto a la atención personalizada. Respuesta positiva superior al 80%**

El proceso de desarrollo de actuación en situaciones de desamparo de personas adultas se implementa de forma transversal a través de los distintos programas de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), estableciendo un sistema coordinado de detección, evaluación y respuesta inmediata ante notificaciones de posibles situaciones de desamparo

06

**Tiempo transcurrido entre la fecha de entrada de la notificación y la fecha en que se realiza la valoración, menor de 7 días naturales**



## Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en:



## Certificación en gestión de la calidad

Los Centros Municipales de Servicios Sociales cuentan con un sistema de gestión de la calidad, oportunamente certificado, por medio de la aplicación de la norma ISO 9001-2015.

# Centros Municipales de Servicios Sociales

## Direcciones y otros datos de interés:

### SERVICIO DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Amadeo de Saboya, 11 - Patio A - 46010 València

[www.valencia.es/benestarsocial](http://www.valencia.es/benestarsocial)

### CMSS SALVADOR ALLENDE

C/ San Juan de la Peña, 3-2º piso  
46019 València

**Tel.:** 962 084 650

**Correo electrónico:**

[cmsssalvadorallende@valencia.es](mailto:cmsssalvadorallende@valencia.es)

**Comprende los pueblos de València:**

Benifaraig, Pueblo Nuevo, Carpesa,  
les Cases de Bàrcena, Mauella,  
Massarrojos y Borbotó

**Líneas EMT:** 11, 12, 16



### CMSS BENIMACLET

C/ Murta s/n - 46020 València

**Teléfonos:**

962 084 380 y 962 084 390

**Correo electrónico:**

[cmssbenimaclet@valencia.es](mailto:cmssbenimaclet@valencia.es)

**Parada metro:** Benimaclet (L3, L4)

**Líneas EMT:** 10, 12, 70



### CMSS CIUTAT VELLA

C/ Hostal de Morella, 2

46003 València

**Tel.:** 962 084 167

**Correo electrónico:**

[cmssciutatvella@valencia.es](mailto:cmssciutatvella@valencia.es)

**Líneas EMT:** 7, 27, 28, 81



### **CMSS CAMPANAR**

C/ del Grabador Enguïdanos, s/n  
46015 València

**Tels.:** 962 082 775

**Correo electrónico:**

cmsscambanar@valencia.es

**Comprende los pueblos de València:**

Benimàmet y Beniferri.

**Parada metro:**

Campanar - La Fe (L1)

**Líneas EMT:** 29, 67, 73, 89, 90



### **CMSS MALVARROSA**

C/ Maria Carbonell (Maestra), 1  
46011 València

**Tel.:** 962 082 570

**Correo electrónico:**

cmssmalvarrosa@valencia.es

**Líneas EMT:** 1, 2, 19, 31



### **CMSS NAZARET**

C/ Parque de Nazaret, 94  
46024 València

**Teléfonos:** 962 087 400 y 962 087 408

**Correo electrónico:**

cmssnazaret@valencia.es

**Comprende los pueblos de València:**

Pinedo, el Saler, el Palmar y  
el Perellonet.

**Líneas EMT:** 3, 4, 23, 30







AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### CMSS CABANYAL

C/ de la Reina, 117

46001 València

**Tels.:** : 963 539 911

**Correo electrónico:**

cmsscabanyal@valencia.es

**Líneas EMT:** 19, 31, 32, 81, 92, 98, 99, C3

**Líneas Tranvia:** 4, 6



Cabanyal

### CMSS OLIVERETA

C/ Burgos, 12, 2.º y 3.º pisos

46018 València

**Tels.:** 962 084 680 y 962 084 681

**Correo electrónico:**

cmssolivereta@valencia.es

**Parada metro:**

Avinguda del Cid (L3, L5)

**Líneas EMT:** 3, 20, 29, 70, 81



L'Olivereta

### CMSS PATRAIX

C/ Salabert, 13, 2º y 3º pisos

46018 València

**Tels.:** 962 084 670 y 962 084 671

**Correo electrónico:**

cmsspatraix@valencia.es

**Líneas EMT:** 11, 71, 72, 73



Patraix



Quatre Carreres

### CMSS QUATRE CARRERES

C/ / Severiano Goig, 3, bajo  
46013 València

**Tels.:** 962 084 080 y 962 084 090

**Correo electrónico:**

cmssquatrecarreres@valencia.es

**Comprende los pueblos de València:**

Castellar-l'Oliveral y el Forn d'Alcedo.

**Líneas EMT:** 6, 13, 14, 18, 23, 35



La Saïdia

### CMSS LA SAÏDIA

Av. Portugal 28. Alquería Casa Lluna.  
Parque Marchalenes - 46009 València

**Tel.:** 963127183

**Correo electrónico:**

cmsslasaidia@valencia.es

**Líneas EMT:** 6, 16, 26, 60, 89, 90, 98

**Línea TRANVIA:** 4



Sant Marcel·lí

### CMSS SANT MARCEL·LÍ

C/ Salvador Perles, s/n - 46017 València

**Tels.:** 962 082 865 y 962 082 866

**Correo electrónico:**

cmssanmarcelino@valencia.es

**Comprende el pueblo de València:**

La Torre.

**Líneas EMT:** 9, 27



Trafalgar

### CMSS TRAFALGAR

C/ Trafalgar, 34-3<sup>er</sup> piso - 46023  
València

**Tel.:** 962 082 729

**Correo electrónico:**

cmsstrafalgar@valencia.es

**Líneas EMT:** 2, 3, 4, 30, 35



