



ESCRITO EN
LECTURA FÁCIL

Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales en Aragón



Creando
espacios
accesibles



Sistema Público de
Servicios Sociales
de Aragón



Plena
inclusión
Aragón



**GOBIERNO
DE ARAGON**

Créditos



Este documento está financiado por la subvención con cargo al IRPF del año 2023 del Gobierno de Aragón.

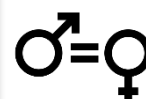
Programa de interés social financiado con cargo a la asignación tributaria del IRPF



Es un documento adaptado por el servicio Creando Espacios Accesibles y validado por la comisión de accesibilidad cognitiva de Plena inclusión Aragón.



Es un documento escrito en lectura fácil que utiliza un lenguaje inclusivo y no sexista



Este documento respeta la norma

UNE 153101:2018 EX. Lectura fácil.

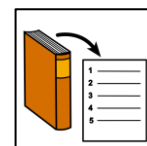
Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.

El documento utiliza pictogramas de ARASAAC



Los símbolos pictográficos utilizados son propiedad del Gobierno de Aragón y han sido creados por Sergio Palao para ARASAAC (<http://www.arasaac.org>), que los distribuye bajo Licencia Creative Commons BY-NC-SA.

Índice



1. Ayudas para entender este documento	1
2. ¿Qué es este documento?	4
3. Partes del documento	6
Primera parte. Disposiciones generales	7
Segunda parte. Derechos de las personas usuarias	9
Tercera parte: Deberes de las personas usuarias	21
Cuarta parte: Régimen de garantías.....	24
Quinta parte: Otras disposiciones.	29

1. Ayudas para entender este documento



Este documento es la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de servicios sociales escrita en lectura fácil.

La lectura fácil es una forma de escribir información más sencilla de entender para personas con dificultades de comprensión.

Los documentos escritos en lectura fácil por Plena inclusión Aragón están validados por personas con discapacidad intelectual que comprueban que el texto es fácil de entender.

Además, este documento utiliza elementos de apoyo a la lectura que pueden ayudarte a comprender mejor el texto:

- **Definiciones de palabras.**

Algunas palabras son difíciles de entender.

Esas palabras están pintadas de color **rojo** y se explican en un cuadro como éste:

En **cuadros** como éste puedes leer las definiciones de las palabras.

- **Glosario de términos importantes.**

En la siguiente parte de este documento puedes ver varias definiciones de términos que se repiten bastante en el documento y es importante que entiendas antes de leerlo.

Aparecerán señalados con el siguiente pictograma:



- **Colores en cada apartado.**

Cada apartado del documento tiene un color de referencia en el lateral de la página.

Esto te servirá para saber en qué parte del documento estás.

- **Pictogramas.**

Los títulos de este documento y otra información están acompañados de pictogramas de apoyo al texto.

Un pictograma es un dibujo como el que puedes ver aquí:



- **Información de apoyo.**

En algunos apartados encontrarás un cuadro con información que te ayudará a entender mejor el texto del documento.

Podrás ver cuadros como éste:



El color de este cuadro será igual al del apartado donde se encuentra.

- **Números de página.**

Todas las páginas están numeradas.

Los números de página te indican qué página estás leyendo y el total de páginas del documento que te quedan.

- **Hipervínculos a páginas web y documentos.**

En este documento vas a encontrar enlaces a páginas web o documentos que pueden interesarte.

Los hipervínculos están escritos en color azul y subrayados.

Por ejemplo, [Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, original.](#)

Pincha en las palabras en color azul y subrayadas para leer este documento original sin adaptar a lectura fácil.

2. ¿Qué es este documento?



La **Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales de Aragón**

es un documento donde están escritos:

- Los **derechos** que tienen las personas usuarias de los servicios sociales.
- Los **deberes** que tienen que cumplir las personas usuarias de los servicios sociales.

Los servicios sociales son diferentes prestaciones que sirven para mejorar la vida de las personas.

Este documento tiene dos objetivos:

- Juntar todos los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales en un mismo texto.
- Dar a conocer todos esos derechos y deberes para que todas las personas los conozcan.

El nombre legal de este documento es **Decreto** 66/2016.

Lo aprobó el Gobierno de Aragón el 31 de mayo del año 2016.

Los **derechos** son normas que sirven para organizar las relaciones entre personas. Por ejemplo: una persona tiene derecho a que la traten con respeto.

Los **deberes** son obligaciones que se tienen que cumplir. Por ejemplo: una persona tiene el deber de respetar a las personas profesionales que le atienden.

Un **Decreto** es un documento legal escrito sobre algo concreto.



A partir de ahora, llamaremos a este documento así:
la Carta.

A continuación, vas a ver un glosario de varios términos que es importante que leas para entender la Carta.



- **Administraciones públicas:** son los organismos y entidades de un país, comunidad autónoma, provincia, ciudad o pueblo que ofrecen los servicios públicos que necesita la ciudadanía. Por ejemplo, pedir la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida o solicitar la valoración de la dependencia. Algunas administraciones públicas en Aragón son los ayuntamientos o el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.
- **Prestaciones sociales:** son servicios y ayudas económicas que sirven para mejorar la vida de la gente.
- **Catálogo de Servicios Sociales de Aragón:** es un documento en el que aparecen todas las prestaciones sociales que tiene el Sistema Público de Servicios Sociales.



Las prestaciones sociales del Catálogo de Servicios Sociales en Aragón las puedes ver en el [Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón.](#)

- **Sistema Público de Servicios Sociales:** son las prestaciones sociales del Catálogo de Servicios Sociales, los planes, proyectos y personas profesionales que forman parte de las administraciones públicas de Aragón.

3. Partes del documento



La Carta tiene 5 partes diferentes que vas a ver en las siguientes páginas:

- **Primera parte. Disposiciones generales.**

Esta parte dice qué personas se pueden beneficiar de estos derechos sociales y tienen que cumplir estos deberes.



- **Segunda parte. Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.**

Esta parte explica los derechos sociales que tienen las personas cuando acceden a los servicios sociales en Aragón.



- **Tercera parte. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.**

Esta parte explica las obligaciones de las personas cuando acceden a los servicios sociales en Aragón.



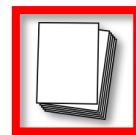
- **Cuarta parte. Régimen de garantías de derechos y deberes.**

Esta parte explica qué se va a hacer para respetar los derechos de las personas usuarias y cómo se va a vigilar que se cumplan los deberes.



- **Quinta parte. Otras disposiciones.**

Esta parte cuenta quién aprueba la Carta, cómo se puede cambiar y otras cosas que hay que hacer para que se cumpla lo que pone la Carta.



Primera parte. Disposiciones generales



Esta parte dice que la Carta se aprueba tal y como dice la [Ley 5/2009, de 30 de junio, de servicios sociales de Aragón](#) y se explican algunas cosas importantes.

Para comprender este documento, es importante que leas primero la información que aparece a continuación:

1) ¿A quién está dirigida esta Carta?



Esta carta está dirigida a todas las personas que necesitan los servicios sociales y, sobre todo, a las personas que acceden a ellos.



A partir de ahora, a estas personas las llamaremos así: **personas usuarias**.

Las personas usuarias son las personas que están en una **situación de necesidad social** y cumplen las condiciones para pedir y recibir algún servicio o ayuda económica.

Las personas usuarias pueden recibir servicios o ayudas económicas del Catálogo de Servicios Sociales o recibir atención social de entidades privadas.

2) ¿Cuáles son las obligaciones de las Administraciones y de las entidades privadas?

Las obligaciones de las administraciones públicas que hacen atención social son:

Las personas en **situación de necesidad social** tienen dificultades para:

- Conocer y acceder a prestaciones sociales para mejorar su vida.
- Relacionarse con otras personas, integrarse en la sociedad y formar parte de una comunidad.
- Tener las necesidades básicas cubiertas, como por ejemplo alimentos.
- Ser personas autónomas e independientes.
- Participar en el lugar donde viven.



- Respetar todos los derechos y deberes de la Carta porque forman parte del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Vigilar que se respetan los derechos y se cumplen los deberes de la Carta.

Las obligaciones de las entidades privadas son las siguientes:

- Respetar todos los derechos y deberes de la Carta, cuando las entidades privadas:
 - Dan prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales porque estas prestaciones se dan con dinero de la Administración pública.
 - Reciben dinero de la Administración pública para su funcionamiento.
- Respetar algunos derechos de la Carta, cuando las entidades privadas hacen atención social, pero no reciben dinero de la Administración pública.

Los derechos que tienen que cumplir, como mínimo, son:

- **Derecho de acceso a los servicios sociales.**
- **Derecho a una atención de calidad.**
- **Derecho al respeto a la libertad y a la autonomía individual.**



Puedes ver las diferentes entidades privadas que ofrecen atención social en el

[Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.](#)



En la segunda y tercera parte de este documento puedes leer todos los derechos y deberes.

Segunda parte. Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.



En esta parte puedes leer los derechos que tienen las personas usuarias que acceden a los servicios sociales de Aragón.

Estos derechos son:

- **Derecho de acceso a los servicios sociales.**
- **Derecho a una atención continuada y personalizada.**
- **Derecho a recibir una atención de calidad.**
- **Derecho al respeto a la libertad y a la autonomía individual.**
- **Derecho a la participación.**



Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales podrán beneficiarse de los servicios y ayudas económicas tal y como dicen las normas de la Administración pública y según las condiciones de cada caso.

Esto quiere decir que las personas usuarias tendrán que hacer lo que digan las normas para conseguir una ayuda.

Además, la Administración tiene la obligación de asegurar que estos derechos se respetan.



En las siguientes páginas puedes leer más información sobre estos derechos.

Derecho de acceso a los servicios sociales.



Las personas en una situación de necesidad social tienen derecho a acceder a los servicios y ayudas económicas para mejorar su calidad de vida.

Estas personas tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a acceder a servicios o ayudas económicas:**

las personas usuarias pueden recibir servicios y ayudas económicas sin ser discriminadas por su situación personal o social.

Por ejemplo, cualquier persona puede pedir una valoración de discapacidad o de su situación de dependencia.

- **Derecho a recibir información necesaria y fácil de entender:**

cualquier persona tiene derecho a saber lo siguiente:

- Los servicios y ayudas económicas que hay.
- Las condiciones necesarias para ser una persona usuaria.
- Cómo se organizan los servicios sociales.
- La **situación administrativa** de cada centro.

- **Derecho a una valoración de la situación personal:**

las **personas profesionales** de servicios sociales tienen que valorar la situación de las personas usuarias.

Cuando la persona que pide la ayuda cumple unas condiciones, puede acceder a algún servicio o ayuda económica.

En ese momento, la persona es usuaria de los servicios sociales.

La **situación administrativa**

de cada centro es el estado oficial en el que se encuentra según las condiciones y requisitos para prestar servicios sociales que marca la Administración pública.

Las **personas profesionales**

son trabajadoras con diferentes cargos en los servicios sociales.

Por ejemplo, personal de atención, de dirección o de coordinación.

- **Derecho a conocer el estado de los servicios y ayudas económicas:**

la persona usuaria puede conocer

la **situación de sus trámites**

y ver la información de su **expediente personal**.

La **situación de los trámites**

quiere decir en qué parte se encuentra el proceso.

Por ejemplo, una persona que ha pedido un servicio y le informan que están revisando los documentos que ha entregado.

- **Derecho a que los servicios o las ayudas económicas se reconozcan en plazo:**

las Administraciones públicas tienen que reconocer

los servicios o ayudas económicas

a las personas usuarias que las piden

en el plazo que dicen las normas.

Las Administraciones públicas deben explicar las razones cuando hay retrasos en el plazo para reconocer la ayuda.

El **expediente personal**

es un documento con todos los datos sociales, personales y laborales de alguien.

- **Derecho a recibir servicios o ayudas económicas para quedarte en el lugar donde vives:**

siempre que se pueda, se darán servicios o ayudas económicas

a las personas usuarias que permitan

que se queden en el lugar donde viven.

El **plazo** es el tiempo que se tiene para hacer algo. En este caso, se refiere al plazo para darte una ayuda económica o servicio.

- **Derecho a la accesibilidad universal:**

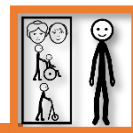
todas las personas pueden acceder a los servicios sociales como dicen las normas.

- **Derecho a recibir atención urgente cuando es necesario:**

las personas usuarias tienen que recibir una atención rápida cuando hay una urgencia y está en peligro su salud o la de la persona que le apoya.

Por ejemplo, cuando hay un incendio o un derrumbamiento.

Derecho a una atención continuada y personalizada.



Todas las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a recibir una atención que cubra sus necesidades durante el tiempo que haga falta para mejorar su situación y su calidad de vida mientras cumplan las condiciones que dicen las normas.

Estas personas tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a recibir una atención social personalizada:**

las personas profesionales de servicios sociales tienen que atender las necesidades de cada persona usuaria.

La **atención social personalizada** es atender de manera diferente a cada persona según las necesidades sociales que tenga.

- **Derecho a tener un plan de atención social:**

las personas profesionales, después de valorar la situación de la persona usuaria, tienen que hacer un plan de atención.

Un **plan de atención social** es un documento que usan las personas profesionales para organizar y apuntar lo que hay que hacer para ayudar a las personas usuarias de servicios sociales. Es un documento que cambia a lo largo del tiempo.

- **Derecho a participar en el plan de atención:**

las personas usuarias acuerdan con las profesionales lo que hay que hacer y lo que se quiere conseguir en su plan de atención.

- **Derecho a revisar su valoración de necesidades y cambiar su plan de atención:**

las personas usuarias pueden pedir una revisión de su valoración de necesidades o de su plan de atención cuando cambie su situación personal.

- **Derecho a tener una persona profesional de referencia:**
las personas usuarias cuentan con una persona profesional que tiene toda la información de su situación personal y gestiona todos los recursos que pueden mejorar su vida.

Esa persona profesional será la misma, siempre que se pueda. Se encargará de buscar los servicios, ayudas económicas, y a otras personas profesionales que hagan falta en cada momento.

- **Derecho a cambiar de persona profesional de referencia:**
las personas usuarias pueden pedir un cambio de la persona profesional de referencia siguiendo las normas de servicios sociales.

- **Derecho a ser atendido por las mismas personas profesionales:**
las personas usuarias serán atendidas por las mismas personas profesionales de servicios sociales cuando se pueda y sea bueno para esa persona usuaria.

- **Derecho a recibir un servicio o ayuda económica del Catálogo de Servicios Sociales:**
las personas usuarias pueden recibir un servicio o ayuda económica cuando cumplan las condiciones necesarias y durante el tiempo que la necesiten.

Derecho a recibir una atención de calidad.



Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a ser bien atendidas y a recibir servicios o ayudas económicas de calidad.

Estas personas tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a conocer los criterios de calidad de los servicios y ayudas económicas:**
las administraciones públicas tienen que informar sobre cuáles son las condiciones de cada servicio o ayuda económica para comprobar su calidad.
- **Derecho a ser atendido por equipos de personas profesionales cualificadas:**
las personas profesionales deberán tener formación y competencias concretas para ayudar a las personas usuarias en **equipos interdisciplinares.**
- **Derecho a participar en los procesos de evaluación de los servicios sociales:**
las personas usuarias pueden valorar los centros, servicios, profesionales y otras cosas que sirvan para mejorar la calidad de la atención social.

Los **criterios de calidad** son las condiciones que hay que cumplir para que una ayuda se dé y se reciba bien.

Una persona **cualificada** es una persona preparada para hacer algo con calidad.

Los **equipos interdisciplinares** son grupos de personas profesionales con diferentes formaciones y competencias que trabajan juntos. Por ejemplo, un equipo formado por profesionales de trabajo social, psicología o medicina.

- **Derecho a conocer y usar el sistema de quejas y sugerencias:**

las personas usuarias pueden quejarse y proponer mejoras cuando quieran según las normas.

Los **procesos de evaluación** sirven para analizar y valorar las cosas buenas y malas que se hacen.

- **Derecho a recibir respuesta de las quejas y sugerencias:**

las personas profesionales de los servicios sociales tienen la obligación de responder a las quejas y sugerencias de las personas usuarias como dicen las normas.

El Gobierno de Aragón marca los criterios de calidad y el proceso de evaluación de los servicios sociales de las administraciones públicas y de las entidades privadas.

Es decir, que el Gobierno de Aragón dice cómo tienen que ser los servicios sociales para considerarse buenos.

Y también se encarga de valorarlos para saber las cosas que están bien y que hay que mejorar.

Por ejemplo, valora cuántas prestaciones se han dado en el plazo que ponían las normas o cuántas personas usuarias están contentas con las prestaciones que reciben.



Estos criterios de calidad y el proceso de evaluación se pueden leer en el título 7 de la [Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.](#)

Derecho al respeto a la libertad y la autonomía individual.



Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a tomar sus propias decisiones y a que se les trate con respeto y dignidad.

Estas personas tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a disfrutar sus derechos y libertades:**
las personas usuarias son libres de disfrutar sus derechos y deben respetar los derechos de otras personas como dicen las normas.
- **Derecho a entrar, quedarse o salir del centro donde son atendidas:**
las personas usuarias pueden elegir cuando quieren empezar o acabar la atención en un centro de servicios sociales según las normas.

Las personas menores de edad y las **personas con medidas de apoyo a la capacidad** tienen límites a estos derechos porque otras normas que les afectan se lo impiden.

Las **personas con medidas de apoyo a la capacidad** son personas que necesitan ayuda para vivir de manera autónoma.

- **Derecho a reconocer el centro donde viven como domicilio habitual:**
el centro de los servicios sociales donde viven las personas usuarias será su domicilio habitual.
Esto quiere decir que, por ejemplo, las personas recibirán su correo personal en ese centro.

- **Derecho a renunciar a algún servicio o ayuda económica.**

las personas usuarias pueden renunciar a servicios o ayudas económicas reconocidas por los servicios sociales.

Las personas menores de edad o personas con medidas de apoyo a la capacidad tienen límites para disfrutar de este derecho cuando afecta a su calidad de vida.

- **Derecho a decorar como quiera el centro donde vive:**

las personas usuarias pueden decorar el centro donde viven con los objetos personales que quieran, siempre que se respete al resto de personas del centro.

- **Derecho a mantener las relaciones sociales y familiares:**

las personas usuarias pueden seguir relacionándose con su familia y sus amigos o amigas.

- **Derecho a tener la **ideología** que se quiera:**

las personas usuarias pueden creer en las ideas o religión que quieran con respeto al centro y a otras personas que viven en él.
Ninguna persona usuaria será discriminada por su ideología o creencia.

La **ideología** son las ideas más importantes para una persona.
Pueden ser ideologías políticas, culturales, o religiosas.

- **Derecho a evitar **inmovilizaciones** o **restricciones**:**

no se puede limitar el movimiento o la capacidad intelectual a las personas usuarias por la fuerza o con medicación sin que lo diga una persona profesional de la medicina.
Solo se puede hacer esto cuando hay peligro para las personas usuarias u otras personas.

Inmovilizar a alguien es prohibir que una persona se mueva con libertad.

Una **restricción** es una prohibición.

Por ejemplo, cuando una persona tiene un comportamiento muy violento que no puede controlar por una enfermedad.

- **Derecho a respetar su privacidad e intimidad:**

las cosas que hacen las personas usuarias en su vida es información privada.

- **Derecho a la **confidencialidad** de sus datos personales:**

las personas profesionales tienen que mantener en secreto las cosas que saben de la vida de las personas usuarias tal y como dicen las normas.

La **confidencialidad** ocurre cuando una persona guarda tus datos o la información que tú le cuentas y no las comparte sin tu permiso.

- **Derecho al secreto de tus comunicaciones:**

las personas usuarias pueden comunicarse con otras personas de manera privada salvo cuando un juez o jueza diga lo contrario.

Por ejemplo, las personas usuarias tienen derecho a escribir *WhatsApp* a otra persona de manera privada sin que nadie más pueda ver esa conversación.

- **Derecho a recibir información por cualquier medio de difusión:**

las personas usuarias pueden recibir información de diferentes sitios y por cualquier medio.

Por ejemplo, una persona puede recibir una revista en el centro de servicios sociales que vive.

- **Derecho a recibir información y ayuda**

para hacer la **declaración de voluntades anticipadas:**

las personas pueden pedir apoyo para hacer este trámite.

La **declaración de voluntades anticipadas** es un documento que sirve para que una persona usuaria diga cómo quiere que se atienda su salud cuando le pase algo que le impida comunicarse bien.

Las personas usuarias tienen que seguir las normas que dice cada servicio o centro, además de las normas generales.

Derecho a la participación.



Las personas usuarias o sus representantes tienen derecho a participar en las decisiones que se toman para hacer su plan de atención.

Es decir, pueden participar cuando se planifican y se hacen actividades para mejorar su situación personal.

Estas personas tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a participar en la política de servicios sociales:** las personas usuarias pueden mejorar los servicios sociales pensando nuevas formas de ayudar a la sociedad, colaborando en algunas actividades y valorando qué cosas hay que cambiar tal y como dicen las normas.

Estas valoraciones de las personas usuarias se tendrá en cuenta en el Consejo Aragonés de Servicios Sociales, a través de las entidades que representan a estas personas. Este grupo se encarga de garantizar la participación de la ciudadanía en temas relacionados con servicios sociales.



El funcionamiento del Consejo Aragonés

de Servicios Sociales lo puedes leer

en el [Decreto 190/2010,](#)

[de 19 de octubre, del Gobierno de Aragón.](#)

- **Derecho a participar en las decisiones del servicio o centro de atención:** la opinión de las personas usuarias se tiene en cuenta en las decisiones de los centros donde son atendidas según lo digan las normas.

Las personas usuarias se pueden asociar y juntar para participar en un servicio o centro de servicios sociales.

- **Derecho a participar en las actividades del centro de atención:**

las personas usuarias pueden participar en todas las actividades que organice el centro donde son atendidas, y pueden hacer cosas como las siguientes:

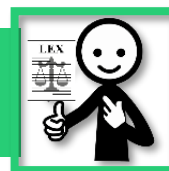
- Proponer cosas nuevas.
- Valorar el funcionamiento de los servicios y centros de atención social.

Los servicios sociales tienen que facilitar espacios para que las personas usuarias puedan expresarse con libertad.

Por ejemplo, las reuniones entre las personas usuarias y las personas responsables del centro para hablar de temas que afectan a todas.

Estos derechos a participar se aseguran a través del Consejo Aragonés de Servicios Sociales y otros grupos que dice la Ley de Servicios Sociales de Aragón. Además, cada centro de servicios sociales público o privado que recibe dinero de la Administración pública tendrá que indicar la forma en la que las personas usuarias pueden participar.

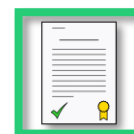
Tercera parte: Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.



En esta parte puedes leer los deberes y obligaciones que tienen las personas usuarias que acceden a los servicios públicos en Aragón.

Estos deberes son:

- **Cumplir las normas de los servicios sociales:** las personas usuarias de los servicios sociales tendrán que cumplir las normas de:
 - Los servicios y ayudas económicas del Catálogo de Servicios Sociales que reciben.
 - Los planes de atención social y **programas de intervención social** que acuerdan con sus profesionales de referencia.



Las personas usuarias también tendrán que cumplir lo que diga cualquier otra norma sobre servicios sociales.

Un **programa de intervención social** es una herramienta de las personas profesionales de servicios sociales para mejorar la vida de una o más personas o incluso de una comunidad.

- **Facilitar la información personal y familiar necesaria:** las personas usuarias tienen que dar los datos necesarios para tramitar los servicios o ayudas económicas. Esos datos pueden ser suyos o de su familia. Por ejemplo, el DNI, el empadronamiento familiar o un documento que tienen que rellenar.



Las personas usuarias de servicios sociales también tienen que comunicar a las personas profesionales cualquier cambio en su situación personal y familiar que afecte a los servicios y ayudas económicas que pida o reciba.

Además, las personas usuarias tendrán que dar las explicaciones necesarias que les pida la Administración pública sobre los servicios y ayudas económicas que reciban.

- **Colaborar para mejorar su situación:**

las personas usuarias tienen que esforzarse para mejorar su vida

y tienen que colaborar con los servicios sociales en las siguientes cosas:

- Conseguir los objetivos de su plan de atención.
- Utilizar las prestaciones que recibes para lo que te dieron.
Por ejemplo: cuando recibes ayudas para comprar comida es obligatorio utilizarla para eso.
- Pagar una parte de dinero por alguna prestación que recibes, tal y como marcan las normas.
- Devolver el dinero de las prestaciones que se hayan usado para algo diferente a lo acordado o te las hayan dado por equivocación.



- **Respetar la convivencia con otras personas de los servicios sociales:**

las personas usuarias tienen que respetar y tratar bien a otras personas usuarias y profesionales.



- **Respetar los espacios de los servicios sociales.**

las personas usuarias tienen que usar con responsabilidad los espacios y recursos de servicios sociales.



Las personas menores de edad
y las personas con medidas de apoyo a la capacidad
también tendrán que cumplir con estos deberes.

Los tutores o tutoras de estas personas
tienen la obligación de asegurar
que cumplan con estos deberes.

Cuarta parte: Régimen de garantías de derechos y deberes.



En esta parte puedes ver lo que se va a hacer para respetar los derechos y vigilar que se cumplan los deberes que aparecen en la Carta.

Las cosas que se van a hacer son las siguientes:

- **Asegurar que se cumplen los derechos y deberes:**

las administraciones públicas tienen que cumplir y hacer cumplir los derechos y deberes que aparecen en esta Carta.



- **Dar a conocer la Carta:**

las administraciones públicas del Sistema Público de Servicios Sociales y las entidades privadas que reciban dinero público tienen que dar a conocer el contenido de la Carta con información accesible para todas las personas.



Esta información hay que ponerla:

- En las páginas web de las administraciones públicas.
- En los centros sociales.

En sitios que se vean bien y sean accesibles.

Cuando hay otros derechos y deberes que cumplir, además de los de la Carta, en los servicios y centros de atención social, esa información también tiene que estar accesible para todas las personas usuarias.

- **Informar a las personas usuarias:**

las personas profesionales que dan información sobre los servicios sociales en la Administración pública tienen que hacer también las siguientes cosas:

- Dar información sobre el contenido de la Carta y sobre qué tienen que hacer las personas usuarias para que se respeten sus derechos.
- Apoyar a las personas usuarias que pidan ayuda para conocer las condiciones concretas de los derechos y deberes.

Además, hay que informar a las personas usuarias cuando hay cambios importantes en las condiciones o normas de las prestaciones públicas de las que se benefician.



- **Garantizar el contenido de la carta en procesos de calidad:**

el Gobierno de Aragón tiene que decir en sus normas de calidad y en las normas de funcionamiento de los centros y servicios qué hay que hacer para dar una buena atención y cumplir los derechos de la Carta.

Esta información se puede ver en diferentes documentos:

- **Cartas de servicio.**
- **Guías de buenas prácticas.**
- **Protocolos** que utilizan las personas profesionales.

Cuando se evalúe la calidad del Sistema Público de Servicios Sociales se prestará mucha atención a las acciones que se hacen para que se cumpla la Carta.



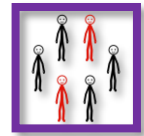
Una **carta de servicio** es un documento que sirve para informar a la sociedad sobre las cosas que hace un servicio de la Administración, los derechos y deberes y los procesos de calidad.

Una **guía de buenas prácticas** es un documento que muestra actividades que se han hecho bien y se ha demostrado que es bueno hacerlas de esa manera.

Un **protocolo** es un documento con instrucciones escritas para que las personas profesionales hagan su trabajo.

- **Asegurar la participación:**

las personas usuarias que forman parte de los órganos de participación se encargan de vigilar que se respetan los derechos y se cumplen los deberes de la Carta.



Los órganos de participación pueden avisar a la persona responsable con poder para decidir qué se tiene que hacer cuando alguien hace algo en contra de lo que dice la Carta.

Algunos órganos de participación son:

- El Consejo Aragonés de Servicios Sociales
- La Junta de Gobierno de un centro.

- **Hacer **quejas** y **reclamaciones**:**

las personas usuarias de servicios sociales pueden poner quejas y reclamaciones cuando vean cosas en contra de los derechos y deberes que hay en la Carta.



Las quejas y reclamaciones se ponen como lo dicen las normas en cada caso y se dirigen a la persona responsable del centro o a la Administración pública responsable del servicio o ayuda económica.

Una **queja** es una protesta por algo que te ha parecido mal.

Una **reclamación** es una protesta formal por algo que te ha parecido mal y quieres que te compensen.

Todos los servicios y centros de servicios sociales públicos o privados tienen hojas de reclamaciones para las personas usuarias.



En la página web de Transparencia del Gobierno de Aragón, en el [proyecto Gobierno Fácil](#), puedes encontrar [hojas de reclamaciones en lectura fácil](#).

- **Régimen sancionador:**

la Administración pública pondrá sanciones mediante procedimientos y protocolos cuando no se respeten los derechos o se incumplan los deberes de la Carta.

La sanción será mayor o menor según lo que se haya hecho mal.



El **régimen sancionador** son los castigos que se aplican cuando se incumplen las normas.

- **Hacer el informe anual sobre cumplimiento de los derechos y deberes de la Carta:**

el Gobierno de Aragón tiene que hacer un informe en el que se tiene que leer:

- Cómo se ha cumplido lo que dice la Carta.
- Qué actividades han hecho las administraciones públicas para que se cumpla la Carta.
- El número de quejas y reclamaciones registradas que se han tomado en cada caso.
- El número de sanciones que se han tomado en cada caso.

Este informe se tiene que hacer cada año.

Se tiene que enviar al Consejo Aragonés de Servicios Sociales y estar accesible en la página web.



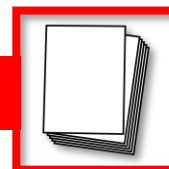
- **Proteger a las personas usuarias que lo necesiten:**

las personas responsables de los servicios o centros sociales, a través de las personas profesionales superiores, informarán al **Ministerio Fiscal** para que proteja a la persona usuaria cuando vean que necesita mucho apoyo de otra persona para ejercer sus derechos.



El **Ministerio Fiscal** es un órgano del Gobierno de España que se encarga de temas relacionados con la Justicia.

Quinta parte: Otras disposiciones.



En esta parte puedes leer más información sobre la Carta.

- **Incorporar la Carta en las normas de los servicios y centros de atención social:**

las administraciones públicas tienen que respetar y tener en cuenta el contenido de la Carta en:

- Las normas de las prestaciones.
- Las normas de funcionamiento de servicios y centros de atención social.

Esto sirve para garantizar que se cumplen los derechos y deberes de la Carta.



- **Crear el Comité de Ética en la Atención Social:**

este grupo tiene que ayudar a las personas profesionales cuando tienen dudas **éticas** sobre qué hacer y cómo actuar al atender a una persona usuaria.

También da a conocer el contenido de la Carta y comprueba que se respetan los derechos de las personas usuarias teniendo en cuenta la ética.



La **ética** son las normas y reglas que sirven para orientar a las personas en su comportamiento. Por ejemplo, para saber lo que está bien y lo que está mal.



El funcionamiento del Comité de Ética en la Atención Social en Aragón

lo puedes leer en el [Decreto 212/2018, de 3 de diciembre, del Gobierno de Aragón.](#)

- **Añadir o cambiar el contenido de esta Carta:**

La persona responsable del Departamento de servicios sociales del Gobierno de Aragón puede añadir o cambiar el contenido de esta carta cuando crea que hace falta.



- **Entrada en vigor:**

El contenido de la Carta se tiene que cumplir desde el día 9 de junio del año 2016.

En vigor quiere decir que es una norma activa que hay que cumplir.



Sistema Público de
Servicios Sociales
de Aragón

