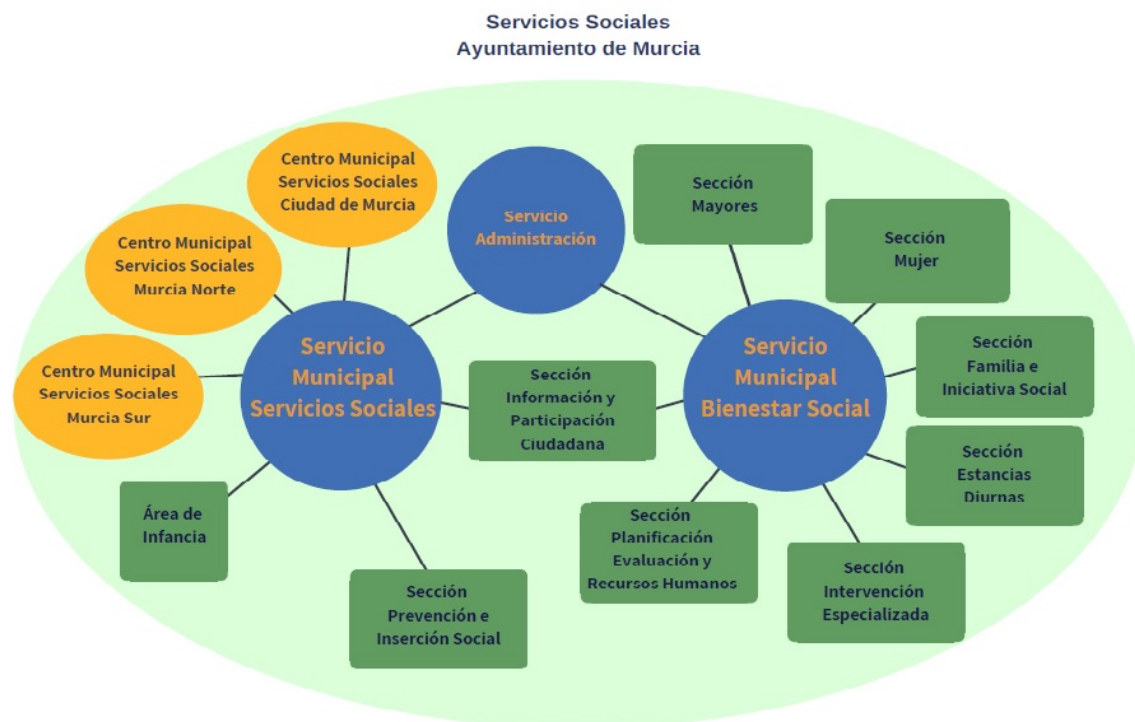




SERVICIOS

Los Servicios Sociales del municipio de Murcia están integrados en la Concejalía de Derechos Sociales y Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Murcia y se organizan del modo siguiente:



Los **Centros Municipales de Servicios Sociales (CSS)** son el primer punto de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales, prestan atención primaria en una zona del Municipio, facilitando a los ciudadanos el acceso a los recursos y prestaciones sociales, a través de las Unidades de Trabajo Social (UTS), y, desarrollan Servicios y Proyectos preventivos y de promoción social a nivel individual, familiar y de acción comunitaria.

Los **Servicios Sociales Especializados (Secciones)** se dirigen a colectivos en situación de riesgo o desventaja social, que requieren la gestión o la dotación de recursos específicos, así como otros Servicios y Proyectos que se organizan conjuntamente para todo el Municipio.



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

- **Se encarga** de la administración de los servicios, supervisa la ejecución del gasto presupuestario y desarrolla la gestión administrativa, registro, trámite, y resolución definitiva de cuantos expedientes generan los dos servicios.
- **Atiende** a la población en general y a los profesionales de los Servicios.
- **Se ubica** en las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón.

➤ **Servicios:**

Registro
Personal
Contabilidad
Administración
Informática

SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **Ofrece** servicios de información a los/as ciudadano/as sobre los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, apoyo técnico y acciones de carácter funcional para ambos servicios, y gestión y coordinación de actuaciones en materia de Participación y Voluntariado, así como otros Proyectos específicos.
- **Atiende** a la población en general y a los profesionales de los Servicios.
- **Se ubica** en las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón.

➤ **Servicios:**

Información, Documentación y Recursos

Realiza la captación de la información y la facilita a los distintos Centros y Secciones, como apoyo a los servicios y proyectos que se realizan, y ofrece Información al ciudadano/a en general.

Planificación, Análisis, Investigación y Evaluación

Elabora instrumentos documentales y recoge, sistematiza y analiza datos como soporte a la Planificación y Evaluación de los Servicios Sociales del Municipio.

Formación, Reciclaje y Mejora de la calidad de los Servicios

Ofrece acciones formativas orientadas a la mejora del desempeño profesional y la mejora organizativa.



Participación Ciudadana y Voluntariado Social

Facilita cauces de participación ciudadana y coordina aspectos de funcionamiento general y de metodología respecto a la participación del voluntariado en los Servicios.

➤ **Proyectos**

- *Información y gestión de fondo bibliográfico y documental.*
- *Guía de Recursos y Directorios.*
- *Elaboración y mantenimiento de la Web.*
- *Gestión y mantenimiento de la Intranet.*
- *Memoria Anual de los Servicios.*
- *Información de Proyectos de la Concejalía.*
- *Prácticas de Alumnos.*
- *Acogida de Profesionales.*
- *Campañas informativas y Publicaciones.*
- *Formación y Reciclaje.*
- *Participación y Voluntariado.*

LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

➤ **Servicios**

Atención social

- **Ofrece** información, asesoramiento y gestión de recursos sociales a nivel individual o familiar, desarrolla proyectos de acción social, de prevención de situaciones de riesgo y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia.
- **Atiende** las necesidades y problemas sociales de las personas, familias o grupos y todo lo relativo a derechos y prestaciones sociales.
- **Se ubica** en la Unidad de Trabajo Social (UTS) correspondiente, según la zona de residencia.
- **Se accede** mediante cita previa, teléfono 868 08 03 00.



Atención socio-educativa

- **Ofrece** orientación y apoyo en los procesos educativos y de socialización, impulsando recursos y mediando con la propia familia, los servicios, las instituciones o la comunidad para la promoción sociocultural de las personas y los grupos.
- **Atiende** necesidades de promoción, protección y situaciones de malos tratos; conflicto y problemática escolar, absentismo y abandono; mediante recursos educativos, comunitarios, de tiempo libre y para el empleo.
- **Se ubica** en el Centro de Servicios Sociales y en el Centro de Acción Comunitaria.
- **Se accede** a demanda propia dirigiéndose al Centro o a la Unidad de Trabajo Social, o por derivación de otros profesionales.

Atención psicológica

- **Ofrece** información, diagnóstico, orientación mediación y tratamiento primario y acciones preventivas, dirigido todo ello a personas, grupos familiares o colectivos ciudadanos para la promoción de la salud psicosocial.
- **Atiende** trastornos y conflictos de convivencia, problemáticas de personalidad y psíquicas, procesos educativos y estados de crisis, entre otros.
- **Se ubica** en el Centro de Servicios Sociales.
- **Se accede** a demanda propia dirigiéndose al Centro o a la Unidad de Trabajo Social, o por derivación de otros profesionales.

Atención jurídica

- **Ofrece** información y asesoramiento a personas, familias y grupos sociales sobre sus derechos y la forma de ejercerlos, promoviendo, en su caso, el correspondiente procedimiento.
- **Atiende** consultas relacionadas con pensiones, dependencias, discapacidad, incapacitación judicial, derecho de familia y menores, entre otras.
- **Se ubica** en el Centro de Servicios Sociales.
- **Se accede** a demanda propia dirigiéndose al Centro o a la Unidad de Trabajo Social, o por derivación de otros profesionales.



Atención comunitaria

- **Ofrece** cauces para la participación, la solidaridad, la cooperación y la promoción de los diferentes agentes sociales en actividades y proyectos comunitarios, con especial atención a la infancia. Fomenta y consolida la acción del voluntariado.
- **Atiende** colectivos y voluntariado de la zona.
- **Se ubica** en los Centros de Acción Comunitaria y en los Centros de Servicios Sociales.
- **Se accede** directamente en los Centros de Acción Comunitaria y en los Centros de Servicios Sociales.

➤ Proyectos

Dirigidos a la Familia, prestando atención a necesidades psicosociales y educativas; apoyo a aspectos de realización personal y social; promoción de acciones de formación y de intervención dirigidas a familias, y asesoramiento y asistencia técnica ante conflictos de separación o divorcio.

- *Mediación familiar.*
- *Formación.*

Dirigidos a la Infancia y la Adolescencia, desarrollando actuaciones de carácter educativo, socializador y de tiempo libre; acciones formativas y de sensibilización sobre derechos de la infancia; recursos de apoyo a la escolaridad y a la prevención del rechazo escolar, en coordinación con el Área de Infancia y Adolescencia; así mismo, el Ayuntamiento dispone de una Comisión Municipal de prevención, seguimiento y control del Absentismo y abandono escolar.

- *Apoyo a menores en el proceso escolar.*
- *Atención en casos de desprotección infantil (EDI).*
- *PAI - Proyectos de Actividades en el tiempo libre con Infancia en barrios y pedanías del municipio.*
- *Actividades de tiempo libre y en fechas significativas.*
- *Proyectos educativos con Adolescentes y Jóvenes.*
- *Actividades de Verano.*
- *Ciberaulas.*
- *Proyecto proinfancia de lucha contra la pobreza infantil.*

Dirigidos a la Comunidad, ofrecen formación, orientación e intervención en aspectos sociales y educativos, promoviendo espacios de apoyo y de coordinación con el voluntariado social.



- *Acción Comunitaria y Promoción del Voluntariado Social.*
- *Otros Proyectos subvencionados o conveniados con Asociaciones y Entidades.*

➤ **Equipamientos**

Centros de Acción Comunitaria.
Oficinas del voluntariado.
Ciberaulas.

ÁREA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

- **Gestiona** recursos de apoyo al proceso escolar, socioeducativo y de tiempo libre de los menores, con especial atención a los pertenecientes a contextos sociales desfavorecidos. Realiza actividades generales de sensibilización y concienciación sobre los derechos de la Infancia; promoción del Voluntariado y apoyo al movimiento asociativo en materia de infancia.
- **Atiende** a Asociaciones y Entidades relacionadas con la infancia, y se coordina con los Centros de Servicios Sociales para el desarrollo de los proyectos comunes.
- **Se ubica** en las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón.

➤ **Proyectos**

- *Refuerzo escolar con Voluntariado con Infancia y Adolescencia.*
- *Semana Conmemorativa del día de los Derechos de Niños y Niñas.*
- *Proyectos con adolescentes.*
- *Escuelas y Campamentos de Verano.*
- *PAI - Proyectos de Actividades en el tiempo libre con Infancia en barrios y pedanías del municipio.*
- *Ciberaulas.*
- *Proyecto proinfancia.*

SECCIÓN DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL

- **Ofrece** servicios y actuaciones orientadas a prevenir las situaciones de riesgo, a promover la inclusión social, procurar la asistencia a personas en situación de exclusión social, y la atención de emergencias sociales referidas a situaciones de desamparo.
- **Atiende** a sectores de población en situación extrema de necesidad y desarrolla acciones orientadas a la prevención de situaciones de riesgo social y de promoción de colectivos desfavorecidos.
- **Se ubica** en la Tienda-Asilo "Ntra. Sra. de la Fuensanta"



ÁREA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

➤ **Servicios** que gestiona:

Transeúntes y Sin Techo

Realiza atención individualizada, valoración y orientación, acciones asistenciales y de inserción social, prestando atención personal, en coordinación con los servicios de alojamiento y manutención concertados.

Inmigrantes

Realiza atención individualizada informando, orientando y movilizando los recursos específicos. Realiza campañas de sensibilización ciudadana y fomenta el movimiento asociativo de inmigrantes y de apoyo a los mismos.

Gitanos

Desarrolla acciones de promoción y apoyo al movimiento asociativo.

➤ **Servicios subvencionados a entidades sociales**

Comedor Social, comedor abierto todos los días, plazas contratadas con "Jesús Abandonado".

Centro de acogida y atención sociosanitaria para Transeúntes e Inmigrantes, plazas de alojamiento nocturno temporal contratado con "Jesús Abandonado".

Centro de Acogida de noche, Servicio de alojamiento temporal y de cobertura de las necesidades básicas en horario nocturno. Fundación RAIS.

Centro de Acogida, concertado para formación, alojamiento y manutención. Traperos de Emaús.

Centro de Acogida e Inserción sociolaboral para Inmigrantes. Recurso de alojamiento para población inmigrante de ambos sexos, que se encuentre en situación regularizada. CEPAIM.

Centro de Primera Acogida. Cáritas Diocesana de Murcia.

Pisos de Acogida para inmigrantes convalecientes. Murcia Acoge.

Piso de Acogida para mujeres inmigrantes en riesgo de exclusión social. Columbares.

Centro de acogida para mujeres inmigrantes. Fundación Manuel María Vicuña.

Vivienda colectiva. Asociación Neri

Proyectos en colaboración con la Fundación Secretariado Gitano.

Acompañamiento social para facilitar procesos de alojamiento. Asociación habito.

Servicio de búsqueda de alquiler de vivienda. Federación RASINET



SERVICIO DE EMERGENCIA MÓVIL Y ATENCIÓN SOCIAL (SEMAS)

- **Ofrece** atención en situaciones de emergencia social que se producen entre la población, realizando la detección y atención social inmediata las 24 horas de día en la vía pública y en el punto del municipio donde se presente la necesidad.
- **Atiende** a personas en situación de riesgo, extrema marginación o de emergencia social (menores o ancianos solos, abandonados o temporalmente desprotegidos, transeúntes cuyo estado de salud se ha extremado, familias que carecen o han perdido su lugar de residencia, por desahucio, incendio, trashumancia, etc.).
- **Se ubica** en Tienda-Asilo "Ntra. Sra. de la Fuensanta".

SECCIÓN DE FAMILIA E INICIATIVA SOCIAL

- **Ofrece** servicios y recursos de apoyo y compensación para la convivencia, las situaciones de dependencia y la promoción del asociacionismo de personas con discapacidad.
- **Atiende** a sectores de población con dificultades sociales o déficits físicos o mentales derivados de la edad, la discapacidad o la condición social.
- **Se ubica** en Oficinas de La Fica

Servicios:

Ayuda a Domicilio

Prestación básica del Sistema Público de Servicios Sociales que posibilita que aquellas personas que tienen dificultades para valerse por sí mismas puedan mejorar su calidad de vida, recibiendo apoyo en tareas como son el cuidado personal, limpieza y acompañamiento en gestiones, sin salir de su entorno habitual.

El colectivo mayoritario que precisa este servicio es el de personas mayores, pero también personas con discapacidad o familias.

Ayuda a Domicilio en Fines de Semana y Festivos, que ofrece apoyo en las atenciones y cuidados para la higiene personal de aquellas personas con limitaciones para cuidar de sí mismas.

Quedan excluidas de este Servicio aquellas personas que están atendidas desde el Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia



Comidas a Domicilio

Servicio que consiste en la distribución de comidas equilibradas en el propio domicilio de la persona mayor.

Teleasistencia

Presta atención a domicilio ante situaciones de emergencia sanitaria y social durante las 24 horas, a través de la línea telefónica y un equipamiento de comunicaciones ubicado en un Centro de atención.

Respiro Familiar en Domicilios

Ofrece apoyo a las familias que se encuentran sobrecargadas por la atención continuada a una persona.

Personas con Discapacidad

Comprende actuaciones de coordinación y apoyo a asociaciones y federaciones a través de la convocatoria anual de subvenciones, y convenios de colaboración, el seguimiento de proyectos de actividades y el desarrollo de la Mesa de Trabajo sobre Discapacidad. También gestiona las Ayudas Económicas de Bonotaxi.

➤ **Proyectos**

- *Ayudas Económicas de Bonotaxi.*
- *Mesa de Trabajo sobre Discapacidad.*
- *Convivencia entre Generaciones, Proyecto de Alojamiento de Jóvenes Universitarios con Personas Mayores.*
- *Merienda con nosotros. Encuentros con usuarios/as que reciben el servicio de teleasistencia.*
- *Otros Proyectos subvencionados o conveniados con Asociaciones y Entidades.*

SECCIÓN DE MAYORES

○ **Ofrece** a los Centros Sociales de Mayores y otros colectivos de mayores un servicio de asesoramiento, formación, gestión de recursos y organización de actividades de carácter general.

○ **Atiende** a los Centros Sociales de Mayores y a Personas Mayores en materia de asociacionismo.

○ **Se ubica** en Oficinas de La Fica

➤ **Servicios:**

Promoción y Apoyo del Movimiento Asociativo, de los Centros Sociales de Mayores.

Mediante el asesoramiento para la constitución de nuevos Centros, la dinamización del funcionamiento de las Juntas Directivas, la gestión de los



locales y equipamientos cedidos, así como, el apoyo económico y técnico a los Proyectos de los Centros y el desarrollo de actividades de carácter general.

➤ **Proyectos**

- *Dinamización de los Centros Sociales de Mayores.*
- *Formación para Juntas Directivas de los Centros Sociales de Mayores.*
- *Cursos de Formación, Talleres y Charlas.*
- *Gerontogimnasia.*
- *Fisioterapia.*
- *Podología.*
- *Club de lectura.*
- *Muestra de Teatro, de Artesanía*
- *Viajes Culturales.*
- *Otros Proyectos subvencionados o conveniados con Asociaciones y Entidades.*

➤ **Equipamientos**

Centros Sociales de Mayores

SECCIÓN DE MUJER

- **Ofrece** un servicio de información y orientación a la mujer, promoción y apoyo al movimiento asociativo, y atención social, educativa, psicológica y jurídica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- **Atiende** a Mujeres en materia de igualdad de oportunidades, a Mujeres víctimas de violencia de Género, a Asociaciones y a Centros de la Mujer.
- **Se ubica** en Tienda-Asilo "Ntra. Sra. de la Fuensanta".

➤ **Servicios:**

Información, Sensibilización y Promoción del Asociacionismo de Mujeres

Pretende la superación de estereotipos y roles de género y fomenta la participación de las mujeres en condiciones de igualdad. Se dinamiza y apoya la red Municipal de Centros de la Mujer, distribuidos en barrios y pedanías, y se asesora para la creación de nuevas asociaciones.

Atención a Mujeres en situación de Violencia de Género

Ofrece, a través del EMAVI, una atención integral especializada de información, orientación psicológica, educativa, social y jurídica, y acogida en caso de que la mujer precise un alojamiento temporal que le dé protección y seguridad para superar la situación.

Incorporación de la transversalidad de género en las políticas municipales

Incluye información y asesoramiento de forma transversal a las



actuaciones generales municipales, para implementar de forma efectiva la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

➤ **Proyectos**

- *Dinamización de los Centros de la Mujer.*
- *Formación de Equipos Directivos de los Centros de la Mujer.*
- *Cursos de Formación.*
- *Actividades Conmemorativas del 8 de marzo, Día de la Mujer.*
- *Actividades Conmemorativas del Día Nacional de la Erradicación de la Violencia contra la Mujer.*
- *Animación a la lectura*
- *Muestra de Teatro.*
- *Proyectos de sensibilización sobre la igualdad de género.*
- *Otros Proyectos subvencionados o conveniados con Asociaciones y Entidades*

➤ **Equipamientos**

Centros de la Mujer.

Casas de Acogida para Mujeres Víctimas de Violencia, para la atención provisional y preventiva a mujeres víctimas de violencia doméstica.

SECCIÓN DE CENTROS DE ESTANCIAS DIURNAS

- **Ofrece** un servicio de carácter sociosanitario y de apoyo familiar que, durante el día, presta atención a personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia, promoviendo su autonomía y la permanencia en su entorno habitual de vida.
- **Atiende** a personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia.
- **Se ubica** en el Centro de Estancias Diurnas de Beniajan

➤ **Servicios:**

Centros de Estancias Diurnas

Gestiona las prestaciones propias de estos Centros: transporte, alimentación, baño, fisioterapia, terapia ocupacional y atención social, médica y psicológica.

➤ **Equipamientos**

Centro de Estancias Diurnas La Purísima-Barriomar.

Centro de Estancias Diurnas Beniajan.

Centro de Estancias Diurnas de Cabezo de Torres



SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

- **Ofrece.** Apoyo técnico y funcional en las tareas de planificación, seguimiento y evaluación de los distintos Programas y Proyectos, así como en la gestión de los recursos humanos del Servicio de Bienestar Social.

- **Se ubica** en las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón.

➤ **Servicios:**

Planificación

Analiza y hace propuestas de mejora en el funcionamiento de los distintos Proyectos, Programas y Secciones del Servicio.

Apoyo y Seguimiento

Realiza tareas de apoyo para el seguimiento y control de las subvenciones y convenios de la Concejalía.

Colabora en el ajuste y control del presupuesto.

Evaluación

Facilita y potencia el análisis de las actividades realizadas y los resultados obtenidos a fin de lograr una mayor eficiencia en las actuaciones a realizar y su adecuación a las nuevas características de las necesidades y demandas.

Recursos Humanos

Apoya a la jefatura de Servicio en el análisis del personal del Servicio y en la realización de actuaciones encaminadas a la mejora de la prestación de los servicios y en la atención de los ciudadanos.

SECCIÓN DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA

- **Ofrece** servicios y actuaciones de acompañamiento a personas para la Inclusión Social, actuaciones de sensibilización, atención a Familias en Situaciones Especiales y actuaciones para la conciliación de la vida familiar y laboral.

- **Atiende** a personas en situación de exclusión social que presentan dificultades de acceder a los recursos de su comunidad; a familias con graves limitaciones socioculturales, económicas y escasos recursos personales; y a familias, para la conciliación de la vida familiar y laboral.

- **Se ubica** en las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón.



**Ayuntamiento
de Murcia**

➤ **Servicios:**

Acompañamiento para la Inclusión Social

Desarrolla atención a nivel individual/familiar en clave de acompañamiento, con el diseño de itinerarios personalizados de inserción y desarrolla un programa de formación y promoción a personas en situación de exclusión social desde una perspectiva preventiva y educativa, promoviendo el trabajo en red.

Atención a Familias en Situaciones Especiales

Atención integral e individualizada a cada unidad familiar facilitando la resolución de conflictos existentes, mejorando las competencias educativas y la adecuada atención a los menores, fomentando la cualificación profesional y la reinserción laboral así como su participación en los recursos sociocomunitarios.

Centros de Conciliación de la Vida Familiar y Laboral

Gestiona servicios dirigidos a la población infantil de 0 a 16 años, para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral: escuela infantil, ludoteca y actividades extraescolares, creativas, deportivas, y en periodos no lectivos, grupo de trabajo con adolescentes, refuerzo escolar, atención a adolescentes que necesiten asesoramiento o apoyo, Mediación padres/hijos, escuela de madres y padres y actuaciones de sensibilización y participación.

➤ **Equipamientos**

Centro Integral de Infancia y de Conciliación

Centros de Conciliación de la Vida Familiar y Laboral