

# DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

## ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN



# ÍNDICE

- 3 Estructura organizativa del Área de Servicios Sociales.
- 4 Dirección de Área de Servicios Sociales.
- 5 Servicio de Administración.
- 6 Servicio de Bienestar Social.
- 7-8 Sección de Información y Participación Ciudadana.
- 9 Sección de Planificación, Evaluación y Recursos Humanos.
- 10-14 Centros Municipales de Servicios Sociales.
- 15-16 Sección de Prevención e Inserción Social.
- 17 Servicio de Emergencia Móvil y Atención Social (SEMAS).
- 18-19 Sección de Familia e Iniciativa Social.
- 20 Sección de Intervención Especializada.
- 21-22 Área de Infancia y Adolescencia.
- 23 Sección Centros de Estancias Diurnas.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia se estructuran en dos niveles complementarios:

- Una **organización territorial** a través de los **Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS)** que constituyen el primer punto de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales. Murcia tiene tres CMSS que prestan atención primaria en una zona del municipio, facilitan a las ciudadanas y ciudadanos, a través de las Unidades de Trabajo Social (UTS), el acceso a los recursos y prestaciones sociales, desarrollan servicios, programas y proyectos preventivos, de intervención y de promoción social a nivel individual, familiar o comunitario.
- Una **organización funcional** a través de **Secciones** para garantizar la gestión o la dotación de recursos, servicios y actuaciones organizadas conjuntamente para todo el municipio, así como la atención específica a determinados colectivos: personas en situación de exclusión social, familias con niños, niñas y adolescentes en riesgo o situación de desprotección.



## DIRECCIÓN DE ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

### Se encarga

- Dirección técnica y administrativa del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia.
- Responsable de la gestión económica, contable y presupuestaria.
- Elaboración del presupuesto anual del Área y seguimiento de su ejecución.
- Elaboración de propuestas técnicas dirigidas a el/la responsable política para mejorar la prestación de los servicios.
- Coordinación de la estructura municipal de Servicios Sociales y de ésta con el conjunto de los departamentos municipales, con otras administraciones y con el tercer sector.
- Coordinación del equipo directivo del Área y definición de los objetivos y líneas estratégicas a desarrollar en los diferentes departamentos.
- Responsable del personal adscrito al Área.
- Supervisión de la gestión de la red local informática del Área de Servicios Sociales, equipos informáticos y acceso de las y los profesionales a programas y aplicaciones, en coordinación con el Servicio municipal de Informática.

### Se ubica

- En las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón

## SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

### Se encarga

- Desarrolla la gestión administrativa, responsable del registro de entrada y salida , trámite, y resolución definitiva de los expedientes del Área de Servicios Sociales.

### Se ubica

- En las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón

### Servicios

#### Registro:

- Organización de documentos y expedientes de entrada y salida, tramitación de peticiones de información a otras administraciones y gestión administrativa del personal.

#### Subvenciones:

- Planifica y gestiona la convocatoria pública de concesión y justificación de subvenciones a entidades sociales para la realización de proyectos sociales y las subvenciones por concesión directa.

#### Contratos:

- Prepara los pliegos de prescripciones para la contratación de los servicios y suministros y tramita los contratos menores del Área.

#### Órganos de Participación:

- Desarrolla las funciones de secretaría de los órganos de participación adscritos al Área.

#### Asesoramiento Jurídico:

- Emite informes jurídicos, tramita los acuerdos para su aprobación, las solicitudes y justificación de subvenciones concedidas por otras administraciones públicas y las inscripciones en el registro regional de entidades, servicios y centros.

## SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL

### Se encarga

- Coordinación de las Secciones responsables de los Servicios Sociales sectoriales de ámbito municipal.
- Gestión y dotación de recursos, servicios y actuaciones organizadas conjuntamente para todo el municipio.
- Directrices técnicas para la implantación de planes y programas sectoriales.
- Coordinación con diferentes servicios municipales, otras administraciones y entidades sociales.
- Presta apoyo técnico a los y las profesionales y a entidades que gestionan servicios y recursos de:
  - Apoyo para la autonomía personal (atención domiciliaria, comidas a domicilio, teleasistencia, respiro familiar).
  - Acompañamiento para la inclusión social.
  - Familias en situaciones especiales.
  - Centros de estancias diurnas.
  - Centros de conciliación de la vida familiar y laboral.
  - Recursos para la infancia y adolescencia.

### Se ubica

- En las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón



## SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Se encarga

- Información y comunicación sobre los Servicios Sociales del municipio de Murcia.
- Apoyo técnico a la Dirección del Área y al conjunto de profesionales.
- Planificación, análisis, evaluación y mejora de la calidad.

### Atiende

- A la población en general y a los/as profesionales del Área.

### Se ubica

- En las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón

### Servicios

#### Información, documentación y recursos:

- Comunicación clara y con visión de conjunto sobre el sistema público de Servicios Sociales. del Ayuntamiento de Murcia con la finalidad de facilitar su conocimiento y accesibilidad.
- Desarrolla un trabajo de soporte técnico al conjunto de la estructura organizativa para mejorar la calidad de los servicios.

#### Planificación, análisis, investigación y evaluación:

- Elabora procedimientos e instrumentos documentales.
- Sistematiza, analiza y evalúa los datos sobre las situaciones y necesidades sociales y las intervenciones profesionales como soporte a la planificación y evaluación.

#### Formación, reciclaje y mejora de la calidad de los servicios:

- Planificación de las acciones formativas orientadas a la mejora del desempeño profesional y actuaciones de mejora de la calidad de los servicios.

#### Participación Ciudadana y Voluntariado Social:

- Facilita cauces para la participación ciudadana y coordina aspectos de funcionamiento general y de metodología respecto a la participación del voluntariado en los servicios sociales del Ayuntamiento de Murcia.

## Proyectos

- Página Web Servicios Sociales.
- Intranet Servicios Sociales.
- Información y comunicación en redes sociales.
- Servicios Sociales en lectura fácil.
- Procedimientos y modelos documentales.
- Información y gestión fondo bibliográfico y documental.
- Memoria anual Área de Servicios Sociales.
- Formación y reciclaje. Aprendizaje colaborativo: Puesta en común de experiencias y buenas prácticas.
- Acogida e información a profesionales de nueva incorporación.
- Prácticas de alumnado.
- Gestión del registro de voluntariado social.
- Gestión de quejas, sugerencias y agradecimientos.
- Campañas informativas y publicaciones.



## SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

Funcionalmente está integrada en la Sección de Información y Participación Ciudadana y complementa sus actuaciones.

### Se encarga

- Apoyo técnico y funcional en las tareas de planificación, seguimiento, evaluación y propuestas de mejora de los distintos programas y proyectos que desarrolla la sección de Información y Participación ciudadana.
- Tareas de apoyo para el seguimiento y control de las subvenciones y convenios del Área de Servicios Sociales.



## CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES

EL Centro Municipal de Servicios Sociales es el primer punto de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales, presta atención a las demandas y necesidades sociales de la población residente en el municipio de Murcia.

El municipio tiene 3 Centros Municipales de Servicios Sociales.

### Atención Social

#### Ofrece

- Información sobre los servicios y prestaciones del sistema de servicios sociales y de otros sistemas de protección social a nivel individual y familiar.
- Detección, análisis y diagnóstico de las necesidades sociales.
- Orientación, tramitación y gestión de prestaciones, servicios y recursos.
- Realización de informes sociales sobre situaciones de vulnerabilidad social, exclusión, desamparo y/o situaciones de desventaja social que permitan a la administración realizar las actuaciones necesarias.
- 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.
- Todo lo relativo a derechos y prestaciones sociales.

#### Se accede

- Para recibir atención del trabajador/a social en la UTS que le corresponda, por su domicilio de residencia, se accede solicitando cita previa al:
  - Teléfono: 868 08 03 00 de lunes a viernes de 9 a 14 horas.
  - Internet: <https://citaprevia.serviciosociales.murcia.es/>

## Atención Socio-Educativa

### Ofrece

- Orientación y apoyo en los procesos educativos y de sociabilidad, mediando con las personas, las instituciones y la comunidad para la promoción socioeducativa y cultural de las personas y los grupos.
- Promueve espacios educativos a través del acceso a los recursos formativos, comunitarios, de tiempo libre y para el empleo.

### Atiende

- Necesidades de promoción socioeducativa.
- Dificultades de integración en el medio escolar.
- Prevención de situaciones de riesgo e intervención en situaciones de desprotección infantil.
- Necesidades de integración intercultural.

### Se accede

- Llamando por teléfono y solicitando cita con el educador/a social del centro municipal de servicios sociales que le corresponda por su domicilio de residencia, o por derivación de otros/as profesionales.

## Atención Psicológica

### Ofrece

- Información, orientación, diagnóstico, derivación y en su caso tratamiento, también desarrolla actuaciones preventivas y de promoción, dirigidas a personas, grupos familiares o colectivos ciudadanos para la mejora de la salud mental, el desarrollo personal y el bienestar psicosocial.
- Asesoramiento y orientación individual, familiar y parental.

### Atiende

- Dificultades de relación, crisis personales o familiares, trastornos y conflictos de convivencia, problemáticas psicosomáticas, de identidad sexual, conductuales o de personalidad, conflictos de pareja, en la convivencia familiar y situaciones de desprotección, soledad y aislamiento, entre otras.
- Espacios grupales y acciones de promoción de la salud y prevención del riesgo psicosocial que comportan determinadas situaciones sociales.

### Se accede

- Llamando por teléfono y solicitando cita con el/la psicólogo/a del centro municipal de servicios sociales que le corresponda por su domicilio de residencia, o por derivación de otros/as profesionales.

## Atención Jurídica

### Ofrece

- Información y asesoramiento a personas y familias sobre sus derechos y la forma de ejercitarlos.
- Consultas sobre derecho de familia, menores, pensiones, dependencia, discapacidad, arrendamientos urbanos, provisión de medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica de personas con discapacidad, beneficio de justicia gratuita, entre otros.
- Asesoramiento y orientación legal básica a personas y familias sobre sus dificultades en el ámbito de los servicios sociales.
- Llamando por teléfono y solicitando cita con la asesora jurídica del centro municipal de servicios sociales que le corresponda por su domicilio de residencia, o por derivación de otros/as profesionales.

### Atiende

### Se accede

## Atención Comunitaria

### Ofrece

- Cauces para promover la participación de las personas, la solidaridad, y la cooperación de los diferentes agentes sociales en los recursos, actividades y proyectos comunitarios, con especial atención a la infancia y a personas en riesgo o situación de exclusión social.
- Los centros de acción comunitaria -CAC- y las oficinas de voluntariado desarrollan actuaciones en colaboración con las entidades sociales existentes en barrios y pedanías del municipio tanto para fomentar la vida asociativa y la participación activa de la ciudadanía, como la acción voluntaria.
- Las necesidades de grupos o colectivos sociales, fomentando la dinamización comunitaria y el desarrollo de programas preventivos y de promoción socioeducativa, a través de recursos de tiempo libre, culturales o deportivos, entre otros.
- Las iniciativas vecinales y de otros servicios públicos para trabajar en red y mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- Necesidades informativas, preventivas y de sensibilización.
- Llamando por teléfono y solicitando cita al profesional comunitario/a del centro municipal de servicios sociales que le corresponda por su domicilio de residencia, o por derivación de otros/as profesionales.

### Atiende

### Se accede

## Proyectos de los Centros Municipales de Servicios Sociales

### Dirigidos a la Familia:

Presta atención a necesidades psicosociales, educativas, de autonomía personal y de permanencia en el entorno. Apoya aspectos de realización personal y social; promoción de acciones de formación y de intervención dirigidas a familia.

- Formación familiar.
- Atención a la dependencia (EIADE).

### Dirigidos a la Infancia y la Adolescencia:

Desarrolla 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.
- 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.
- Proyectos NextGenerationEU dirigidos a población en situación de exclusión social y de desarrollo comunitario.
- Otros Proyectos subvencionados con asociaciones y entidades sociales.

## Equipamientos de los Centros Municipales de Servicios Sociales

- Centros de acción comunitaria.
- Oficinas de voluntariado.
- Ciberaulas.

### Se ubican

- Centro "Ciudad de Murcia": C/ Andorra de Teruel, 5. 30.002 Murcia Tlf.: 968 26 20 12 / 968 26 24 55
- Centro "Murcia Norte": C/ Escuelas Nº 4 30.100 Espinardo Tlf: 968 87 97 10
- Centro "Murcia Sur"C/ Adrián Viudes s/n Edificio Casino Agrícola 1º piso. 30.570 Beniaján. Tlf: 968 87 37 87 / 968 87 31 67



## 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 residencial, 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"](#).

## Servicios

### A personas transeúntes y sin hogar:

- Realiza atención individualizada a personas en situación de calle.
- Valoración y orientación.
- Acciones asistenciales y de inserción social, prestando atención personal, en coordinación con los servicios de alojamiento y manutención concertados.

### A personas inmigrantes:

- Realiza atención individualizada informando, orientando y movilizando los recursos específicos a personas en situación de calle.
- Realiza campañas de sensibilización ciudadana.
- Fomenta el movimiento asociativo de inmigrantes y de apoyo a los mismos.

### A personas gitanas:

- Desarrolla acciones de promoción y apoyo al movimiento asociativo.

### Servicios subvencionados a entidades sociales:

- Alojamiento centro de acogida y atención sociosanitaria. Subvención Fundación Jesús Abandonado.
- Comedor social. Subvención Fundación Jesús Abandonado.
- Acogida para personas inmigrantes convalecientes. Subvención Asociación Murcia Acoge.
- Primera acogida para inmigrantes. Subvención Asociación Cáritas.
- Acogida para mujeres en riesgo de exclusión social. Subvención Asociación Columbares.
- Acogida e inserción sociolaboral para inmigrantes. Subvención Federación CEPAIM.
- Acompañamiento social para facilitar procesos de alojamiento. Subvención Asociación Habito.
- Atención psicoterapéutica y promoción del voluntariado. Subvención Asociación Traperos Emaús.
- Búsqueda de alquiler de vivienda. Subvención Federación RASINET.

### Proyectos

- Proyectos NextGenerationEU dirigidos a población en situación de exclusión social residencial.
- Proyecto Murcia Anfitriona.





## SERVICIO DE EMERGENCIA MÓVIL Y ATENCIÓN SOCIAL (SEMAS)

Funcionalmente está integrada en la sección de Prevención e Inserción Social.

### 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 la Tienda-Asilo "Ntra. Sra. de la Fuensanta".

### Proyecto

- Proyecto de Intervención con Personas que ejercen la mendicidad en el Municipio de Murcia 2017.



## SECCIÓN DE FAMILIA E INICIATIVA SOCIAL

### Ofrece

- Servicios y recursos de apoyo para la convivencia, para mejorar la autonomía personal y evitar situaciones de aislamiento y soledad, facilitando a las personas que continúen viviendo en su domicilio.

### Atiende

- A personas mayores y en situaciones de dependencia o discapacidad.

### Se ubica

- [En las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón](#)

## Servicios

### Atención Domiciliaria:

- Se dirige a personas que tienen dificultades para valerse por sí mismas para que puedan mejorar su calidad de vida, potenciar su autonomía personal y evitar el aislamiento social.
- Presta apoyo en tareas como son el cuidado personal, limpieza y acompañamiento en gestiones, sin salir de su entorno habitual.
- Desde servicios sociales municipales también se gestiona la ayuda a domicilio para personas que tengan reconocido el derecho al servicio de ayuda a domicilio por el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del IMAS.

### 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 dependiente.

La concesión de los diferentes servicios está sujeta a requisitos y a las condiciones establecidas para cada uno de ellos.

## Proyectos

- Convivencia entre generaciones.
- Proyecto NextGenerationEU de acompañamiento en el entorno a personas mayores en situación de alta vulnerabilidad social.



## SECCIÓN DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA

### Ofrece

- Servicios y actuaciones de acompañamiento a personas para su inclusión social.
- Actuaciones de sensibilización.
- Atención a familias en situaciones especiales.
- 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.
- A familias, para la conciliación de la vida familiar y laboral.

### Se ubica

- [En las oficinas de Plaza Beato Andrés Hibernón](#)

### Servicios

#### **Acompañamiento para la Inclusión Social:**

- Desarrolla atención a nivel individual/familiar en clave de acompañamiento, con el diseño de itinerarios personalizados de inserción.
- 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.

#### **Oficina Municipal de Ingreso Mínimo Vital:**

- Ofrece apoyo y ayuda a personas vulnerables para solicitar el ingreso mínimo vital.
- Se accede mediante cita Tfno 968 358600 Ext. 56891.

## ÁREA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Funcionalmente está integrada en la Sección de Intervención Especializada.

### Gestiona

- Recursos de apoyo al proceso escolar, socioeducativos y de tiempo libre de niños y niñas, con especial atención a los que se encuentran en contextos sociales desfavorecidos.
- Realiza actividades generales de sensibilización y concienciación sobre los derechos de la Infancia.
- Centros de Conciliación de la vida familiar y laboral dirigidos a la población infantil de 0 a 16 años, que incluyen escuelas infantiles, actividades extraescolares y en periodos no lectivos.
- 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 municipales 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.
- Proyecto de actividades con infancia (PAI).
- Intervención con adolescentes: "Proyecto 13-17".
- Escuelas y campamentos de verano.
- Actividades conmemorativas de los Derechos de la Infancia.
- Servicios de conciliación de la vida familiar y laboral.
- Proyecto vamos al teatro.
- Proyecto Caixa proinfancia.

## Equipamientos

- Centro integral de infancia y de conciliación.
- Centros de conciliación de la vida familiar y laboral.



## 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 día de Cabezo de Torres

### Servicios

#### Centros de día para personas mayores con dependencia:

- Gestionan las prestaciones propias de estos centros: transporte, alimentación, baño, fisioterapia, terapia ocupacional y atención social, médica y psicológica.

### Equipamientos

- [Centro de día de la Purísima- Barriomar.](#)
- [Centro de día de Beniaján.](#)
- [Centro de día de Cabezo de Torres.](#)