



# CARTA DE SERVICIOS

## CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL 2023

### 1. INTRODUCCIÓN

Los Servicios Sociales de Atención Primaria constituyen la estructura básica del nivel primario de Servicios Sociales.

Proporcionan una atención de carácter universal y global a las necesidades sociales, garantizando los principios de igualdad en todo el municipio y la proximidad a las personas usuarias y a su entorno familiar y social.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria posibilitarán el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia y constituyen el nivel de referencia para la valoración de las necesidades, planificación, seguimiento, evaluación de la atención y la coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales y sociales de atención.

La Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar ofrece a todos nuestros ciudadanos/as una serie de actividades, servicios, prestaciones sociales, equipamientos y, en general, recursos orientados a cubrir las necesidades y demandas de las Familias, Personas Mayores, Personas con Discapacidad, Menores, Inmigrantes, y de cualquier otro sector de población.

Desde esta Concejalía se informa, orienta y presta apoyo a todas las personas de nuestro municipio que presenten una situación de necesidad social, a través de los profesionales del Centro de Servicios Sociales, garantizando el acceso a las diferentes prestaciones y recursos existentes con el fin de contribuir a la mejora del bienestar social.

### 2. EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

El Centro de Servicios Sociales es el equipamiento básico de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Constituye la estructura física, administrativa y técnica de las zonas de servicios sociales donde se facilita el acceso al Sistema de Servicios Sociales siendo el nivel primario de atención social a los ciudadanos y realiza, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Información, valoración y asesoramiento a toda la población, en cuanto a derechos y recursos sociales existentes.
- Atención en el Medio Familiar y Comunitario, facilitando la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.
- Inserción Social, actuaciones dirigidas a la prevención de las situaciones de exclusión social.
- Promoción y Cooperación Social, especialmente a través del Voluntariado y la iniciativa social

Todas estas actuaciones se llevan a cabo por las distintas Unidades que componen el centro a través de los Programas de Servicios Sociales, desde donde se gestionan los recursos necesarios para hacer efectivas las prestaciones básicas de

Servicios Sociales, llevándose a cabo las intervenciones y tratamientos específicos necesarios, que den respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

### 3. ¿DÓNDE SE UBICA EL CENTRO?

La Ubicación del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar es la siguiente:

C/ Dr. Mirón de Castro, 12-A y C/ Los Alcázares (Junto al Edif. de Usos Múltiples “Joaquín Mellado”)

30740 San Pedro del Pinatar  
(Murcia) Teléfono: 968 18 03 88

**E-mail:**

[ssociales@sanpedrodelpinatar.es](mailto:ssociales@sanpedrodelpinatar.es)

### 4. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El Centro de Servicios Sociales se organiza a través de las siguientes unidades y Servicios:

#### 4.1. UNIDAD DE DIRECCIÓN

Realiza la función de coordinación de sus diferentes unidades y sus actuaciones comprenden las áreas económica, de personal y técnica, planificando y llevando a cabo el control y seguimiento de los servicios propios del Centro.

**Técnico responsable de esta unidad:** Directora-Coordinadora del Centro de Servicios Sociales.

#### 4.2. UNIDAD DE PROGRAMAS

Es la unidad encargada del seguimiento de las acciones a desarrollar en cada uno de los Programas que se lleva a cabo en el Centro de Servicios Sociales.

**Técnico responsable de esta unidad:** Trabajadora Social Responsable de Programas de Servicios Sociales.

#### 4.3. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

En nuestro municipio contamos con cinco Unidades de Trabajo Social, las cuales constituyen el primer nivel de atención social a los ciudadanos y son la puerta de acceso a cualquiera de las prestaciones, actúa en una zona concreta del territorio y garantiza que el sistema de prestaciones llega a todos los habitantes de su zona.

Sus actuaciones se concretan a través del Programa de Trabajo Social.

Esta Unidad cuenta con cinco Trabajadoras Sociales como **Técnicos responsables** de éste Servicio.

**El horario de atención al público de las UTS es el siguiente:** martes y jueves de 9:00 a 13:00 horas, previa petición de cita en el Centro de Servicios Sociales.

#### 4.4. UNIDAD DE APOYO TÉCNICO

Es un servicio especializado que realiza una intervención directa con el objetivo de prevenir, integrar y evitar posibles situaciones de riesgo social en personas, familias o grupos que lo precisan.

Esta unidad de Apoyo Técnico, se articula a través de los siguientes servicios:

##### **Servicio de Psicología**

Informa y orienta a los ciudadanos que hayan sido derivados a este Servicio a

través de las Unidades de Trabajo Social.

Participa, en coordinación con el resto de profesionales de las distintas Unidades, en los programas del Centro de Servicios Sociales. **Técnico responsable de esta unidad:** Una Psicóloga.

#### **Servicio de Educación Social**

Se basa en actuaciones encaminadas a la estabilización familiar y protección de los menores, en coordinación con el equipo multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales.

**Técnico responsable de esta unidad:** Una Educadora Social.

#### **Servicio de Atención Jurídica**

Informa, orienta y asesora a los ciudadanos que hayan sido derivados por las Unidades de Trabajo Social o por el Servicio de Atención al Inmigrante, en cuanto a recursos, acciones, derechos, etc.

**Técnico responsable de esta unidad:** Una Asesora Jurídica.

#### **4.5. UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO**

Realiza tareas de apoyo administrativo a las diferentes Unidades del Centro, llevando el control de las peticiones de cita de los distintos profesionales del Centro.

**Personal responsable de esta unidad:** Tres Auxiliares administrativos.

#### **4.6. OTROS SERVICIOS**

##### **Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)**

Este programa trata de propiciar que las personas y familias con graves cargas, puedan incorporarse socialmente, para ello es necesario un conocimiento detallado de cada caso, y, a través de un Trabajo Social específico, adaptar a éste los recursos existentes.

Es necesario generar mecanismos operativos de coordinación con otras áreas de la política social (empleo, vivienda, educación, salud, etc.) para el tratamiento integral de las necesidades de las familias en situación de exclusión social. **Técnico responsable de esta unidad:** Una Trabajadora Social.

##### **Servicio de Atención al Inmigrante (S.A.I.)**

Con el objeto de posibilitar a las personas inmigrantes que residan en nuestra localidad una adecuada atención, se concretan una serie de actuaciones, principalmente a través de las áreas de acogida, educación y servicios sociales.

Con este servicio se pretende fomentar la integración social a través de la mediación y la traducción y es el encargado de:

- Informar, orientar y asesorar al colectivo inmigrante en materia sanitaria, educativa, laboral y social.
- Disminuir las desigualdades en el acceso a los recursos de la comunidad.
- Conocer la realidad de los diversos colectivos así como su problemática.
- Detectar indicadores de riesgo y necesidades en la comunidad.
- Interpretación oral y escrita orientada tanto a usuarios como a profesionales del Centro de Servicios Sociales.

**Técnico responsable de esta unidad:** Una Mediadora-Traductora Social.

## 5. PROGRAMAS

Programas que se llevan a cabo desde el centro de Servicios Sociales.

### 5.1. PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

El Programa de Trabajo Social constituye la estructura básica y la puerta de entrada de la ciudadanía al Centro de Servicios Sociales. Se organiza territorialmente, para una atención más cercana a personas grupos y comunidades.

Se concreta en un conjunto de medidas que facilitan al ciudadano y a la comunidad en general y por tanto a las familias del municipio, el conocimiento y acceso a los recursos sociales, así como la potenciación de sus recursos personales, a través de una relación de ayuda profesional al objeto de garantizar sus derechos sociales. Este Programa se desarrolla a través de las Unidades de Trabajo Social de Zona, donde la Trabajadora Social informa, valora y orienta sobre demandas sociales en general, y en especial la atención de situaciones de necesidad a través de:

- **Tramitación y gestión de pensiones y ayudas de pago periódico:**
  - Pensiones No Contributivas (PNC) de Invalidez: para personas mayores de 18 años y menores de 65 años, con un grado de discapacidad superior al 65%, que carecen de rentas de cualquier naturaleza y que la renta de la unidad familiar de convivencia no supere lo establecido anualmente para este tipo de pensiones.
  - Pensiones No Contributivas (PNC) de Jubilación: para personas mayores de 65 años que carecen de rentas de cualquier naturaleza y que la renta de la unidad familiar de convivencia no supere lo establecido anualmente para este tipo de pensiones.
  - Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social (APIPS): es una prestación económica del IMAS para familias con escasos recursos económicos, cuyos menores pudiesen estar en situación de riesgo. Se tramitan y gestionan desde los Centros Municipales de Servicios Sociales, aunque quien resuelve es el IMAS.
  - Renta Básica de Inserción (RBI): es una prestación económica del IMAS dirigida a personas o familias que carecen de recursos económicos o que con los recursos que cuentan son inferiores a la cuantía de RBI que pudiera corresponderles.
  - Bonificaciones de agua para Familias Numerosas, Pensionistas y Familias con bajos recursos, en función de la renta económica de la unidad familiar y siempre y cuando no posean finca rústica o urbana a excepción de la vivienda habitual.
  
- **Tramitación y gestión de ayudas de pago único:**
  - Ayudas Municipales de urgente necesidad, dirigidas a la atención de necesidades básicas, según la ordenanza municipal reguladora de las mismas. (Alimentación, Medicamentos, deudas de Alquiler, Luz, Agua, etc.)
  - Derivación a otros recursos, que gestionan ayudas para cobertura de necesidades básicas a familias en situación de necesidad, tales como Cruz Roja, Caritas, etc.
  
- **Actuaciones de alojamiento alternativo:**
  - Gestión de solicitudes de Ingreso en Residencia para Personas Dependientes.
  - Gestión de Ingreso en Centro de Menores en situaciones de desamparo.
  - Gestión de otros alojamientos en situaciones de extrema necesidad.
  
- **Otras actuaciones de prevención e inserción:**
  - Tramitación y gestión de solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad.
  - Tramitación y gestión de solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y de los

servicios y prestaciones del Sistema para la Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

- Realización de Informes de Inserción para solicitud de permiso de residencia por arraigo.
- Realización de informes sociales a petición de otros organismos oficiales.
- Colaboración con otros Programas del Centro de Servicios Sociales:  
Intervención Familiar, Inmigrantes, Acompañamiento, Voluntariado, etc.
- Colaboración con otras entidades: Cáritas, Cruz Roja, Asociaciones.
- Otras actuaciones: entrevistas, visitas de seguimiento, coordinación con centros escolares, centros de salud y otros organismos, contando con el apoyo de la Educadora, la Psicóloga y/o la Trabajadora Social del Programa de Acompañamiento, en su caso.

## **5.2. PROGRAMA DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y AYUDA A DOMICILIO**

Desde este Programa recoge el conjunto de actuaciones de carácter profesional que se desarrollan para proporcionar refuerzo a las familias y personas con dificultad de convivencia, tratanto de incrementar su bienestar en los ámbitos personal y relacional, proporcionándoles la posibilidad de continuar en su entorno habitual. Desde este programa se llevan a cabo los siguientes servicios:

### **S.A.D. (Servicio de Ayuda a Domicilio)**

El Servicio de Ayuda a Domicilio posibilita que las personas con limitación en su autonomía personal, puedan continuar con su familia en su domicilio y entorno habitual de convivencia, proporcionando una serie de atenciones de carácter personal, doméstico, social y/o rehabilitador para prevenir situaciones de deterioro personal, familiar y social, mejorando la calidad de vida.

Las prestaciones que se llevan a cabo desde este Servicio son:

- Apoyo en aseo personal.
- Tareas domésticas básicas.
- Preparación de comidas.
- Realización de compras.
- Acompañamiento en domicilio.
- Acompañamiento fuera del domicilio, visitas médicas, gestiones, etc. Este

Servicio se presta a través de Auxiliares de Ayuda a Domicilio.

### **TAD (Teleasistencia Domiciliaria)**

Es un recurso que se presta en el domicilio familiar, que actúa a nivel preventivo y asistencial, movilizando recursos en caso de emergencia y proporcionando compañía y seguridad las 24 horas, a través de la línea telefónica fija o móvil.

### **SED (Servicio de Estancias Diurnas)**

Se trata de proporcionar cuidados y atención durante el día, en un Centro especializado municipal y dotado de los profesionales necesarios, a Personas Mayores Dependientes con dificultades de autocuidado y que suelen permanecer solas la mayor parte del día, potenciando su autonomía y unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio entorno socio-familiar.

El S.E.D. realiza las siguientes prestaciones:

Manutención.

Cuidados asistenciales básicos.

Rehabilitación menor.  
Actividades culturales, lúdicas y recreativas.  
Transporte diario, etc.

**Personal adscrito a este Servicio:** 1 Supervisor y 4 Auxiliares de Estancias Diurnas.

**Ubicación**

Centro de Día “José Espinosa Nicolás” C/ Las Palmas, s/n 30747 Lo Pagán - San Pedro del Pinatar (Murcia)

**Horario**

De lunes a viernes de 9,00 a 17,00 h

**Nº Total de Plazas:** 25

### **5.3. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR (PIF) Y PROGRAMA DE VIOLENCIA**

El **Programa de Intervención Familiar (PIF)** tiene como finalidad: Prevenir, asesorar y orientar a familias que atraviesan situaciones de dificultad y/o riesgo social, desestructuración, crisis o conflictos que alteren o impidan la convivencia y su modo habitual de funcionamiento. Realizar apoyo socioeducativo y psicológico en los menores cuyas familias poseen carencias de diferente índole y su entorno no es adecuado.

Fomentar actividades para el apoyo de familias carentes de soporte social.

El **Programa de Violencia** cuenta con un Punto de Atención Especializada para víctimas de Violencia de Género (PAE), atendido por un Psicólogo, donde se presta atención psicológica a la víctimas y se informa, orienta y asesora sobre los recursos existentes en caso de violencia en coordinación con el CAVI de zona.

### **5.4. PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL/COOPERACION Y PARTICIPACION SOCIAL**

Desde este Programa se recoge el conjunto de actuaciones realizadas por los profesionales del centro de servicios sociales, dirigidas a:

\* Personas y colectivos en riesgo o situación de exclusión social, con el objetivo de prevenir la exclusión y, en su atención una vez que éstas se manifiestan.

\* Favorecer procesos de participación y cooperación social de las personas y colectivos de una determinada comunidad, para dar una respuesta más eficaz y solidaria en la prevención de las necesidades sociales y su atención

Las actuaciones de este programa se configuran en los siguientes servicios y proyectos:

#### **5.4.1. PROYECTO DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES**

Entre los objetivos de este Proyecto señalamos:

- Ofrecer acogida básica y de atención, y promoción del acceso a los derechos reconocidos.
- Sensibilizar y promover la participación ciudadana y el respeto a la diferencia.
- Facilitar el acceso de la población inmigrante a los recursos sociales.
- Favorecer la participación activa de la población inmigrante en el municipio.

Este Proyecto se complementa con otra serie de actuaciones tales como Talleres de Educación para la Salud, Cursos de formación para facilitar la incorporación al mundo laboral y Talleres de Acogida e Inclusión Social para familias inmigrantes.

#### **5.4.2. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL:**

Se integra en el Centro de Servicios Sociales como una actuación del Programa de Prevención e Inserción Social para dar respuesta a las particularidades y complejidad de las necesidades de las personas en situación de alta vulnerabilidad y grave exclusión social.

Se entiende como situación de alta vulnerabilidad y grave exclusión social, aquella en la que a la falta de recursos materiales y económicos, se une un proceso vital de frustraciones, renunciadas y discriminaciones que ha roto su sostén personal y familiar para poder afrontar situaciones habituales.

Se concreta en un equipo específico de intervención en el Centro de Servicios Sociales, integrado por una Trabajadora Social.

Los destinatarios del programa son aquellas personas y/o familias que se encuentran en situación de grave exclusión social empadronadas en el municipio de San Pedro del Pinatar y con especiales dificultades para su inserción social.

#### **5.4.3. PROYECTO DE LUCHA CONTRA LA POBREZA INFANTIL:**

La finalidad de este proyecto es la atención social de aquellas **familias** con hijos menores de edad a través de diferentes ayudas municipales destinadas a la atención de necesidades sociales, entendiendo por tales aquellas ayudas económicas de carácter no periódico destinadas a paliar o resolver situaciones de emergencia social, prevenir situaciones de exclusión social y a favorecer la plena integración social de estas **familias** con menores, carentes de recursos económicos propios para la atención de sus necesidades básicas.

#### **5.4.4 PROGRAMA DE DESARROLLO GITANO**

Programa de atención social integral dirigido a reducir las desventajas y dificultades que enfrenta la población gitana del municipio a fin de garantizar su inclusión socioeconómica, especialmente en educación, empleo, vivienda y servicios esenciales, salud, pobreza y exclusión social y brecha digital, así como favorecer la igualdad de oportunidades, la lucha contra el antigitanismo estructural y no discriminación y la participación efectiva de la población gitana en la sociedad.

Contempla la realización de forma directa o transversal de actividades y/o actuaciones en las áreas de inclusión social, educación, empleo, vivienda, salud, brecha digital, antigitanismo y no discriminación, igualdad entre hombres y mujeres.

#### **5.5. PROGRAMA DE VOLUNTARIADO**

El **Programa de Voluntariado** tiene como objetivo el promover y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en las actuaciones de voluntariado. El Programa se concreta en un conjunto de actuaciones dirigidas a favorecer procesos de participación y cooperación social de las personas, familias y colectivos de nuestro municipio.

#### **5.6. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS:**

Desde este programa se desarrollan actuaciones comunitarias dirigidas principalmente al ámbito educativo para prevenir el consumo de drogas en niños/as y adolescentes.

También va dirigido a familias con algún miembro que presente problemas de dependencia a drogas, alcohol y juego, proporcionándoles la información y orientación adecuada.

## 6. COMPROMISO DE CALIDAD

- ☒ Atención a los ciudadanos, garantizando la privacidad de los datos obtenidos en las actuaciones que se realicen.
- ☒ Gestionar las demandas de los ciudadanos con la mayor celeridad posible.
- ☒ Evaluación de las necesidades detectadas por los profesionales de Servicios Sociales.
- ☒ Trabajo en equipo y coordinación, para atender a los usuarios de manera más eficaz. ☒
- ☒ Trato personalizado a todos los usuarios que acudan al centro de servicios Sociales. ☒
- ☒ Propuesta de nuevos programas que den respuesta a las problemáticas detectadas. ☒
- ☒ Adaptar los Servicios Sociales a las nuevas tecnologías de forma progresiva.

## 7. NORMATIVA REGULADORA

- ☒ Ley 3/2021 de 29 Julio, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- ☒ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia.
- ☒ Real Decreto 174/2011, de 11 de Febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- ☒ Decreto 124/2002, de 11 de octubre, que regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Región de Murcia.
- ☒ Ordenanza Reguladora de Ayudas Económicas Municipales para atender situaciones de necesidad, BORM nº 47 de 26 de Febrero de 2020. ☒ Ordenanza Reguladora del Precio Público por la Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de San Pedro del Pinatar. BORM nº 47 de 26 de Febrero de 2020.
- ☒ Ordenanza Reguladora del Precio Público de la Prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. BORM nº 238 de 14 de Octubre de 2020.
- ☒ Modificación de la Ordenanza Reguladora del Precio Público por la Prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. BORM nº 285 de 12 de Diciembre de 2022
- ☒ Ordenanza Reguladora del Precio Público por la Prestación del Servicio de Estancias Diurnas. BORM nº 47 de 26 de Febrero de 2020.

La Directora Coordinadora de Servicios Sociales,