



Ayuntamiento
de
Águilas

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE AGUILAS

COMPROMETIDOS CON TU
BIENESTAR

UN RETO CON
PRESENTE Y FUTURO

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE AGUILAS

COMPROMETIDOS CON TU
BIENESTAR

DÓNDE ESTAMOS



CONTACTO

**Plaza Virgen de los Dolores nº.2. C.P 30.880
Águilas (Murcia)**

Teléfono: 968 109700

**EMAIL: [servicios.sociales@ayuntamiento
deaguilas.org](mailto:servicios.sociales@ayuntamiento.deaguilas.org)**

**Horario: De 9:00horas a las 14:00 horas.
regulado mediante sistema de cita previa.**

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS SOCIALES?

El Centro de Servicios Sociales de Águilas fue creado en 1989, y desde 2024 prestamos nuestros servicios a la ciudadanía en un edificio moderno de reciente construcción, que ofrece comodidad necesaria a los usuarios que acceden al mismo. Es un servicio público gestionado directamente por el Ayuntamiento de Águilas, proporcionando acceso al sistema de Servicios Sociales con atención integrada y polivalente, respaldado por los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las prestaciones básicas.



**CERCA DE TI,
TRABAJAMOS PARA
TODOS**

**ESTRUCTURA PROFESIONAL.
UNIDADES BÁSICAS.**

**COORDINACION DEL
CENTRO**

**UNIDADES DE TRABAJO
SOCIAL**

**UNIDADES DE REFUERZO Y
APOYO TECNICO**

**SERVICIOS
ESPECIALIZADOS**

**UNIDAD DE APOYO
ADMINISTRATIVO**

-INFORMACION, ORIENTACION Y ASESORAMIENTO A LAS PERSONAS CON RELACIÓN A SUS DERECHOS Y LOS RECURSOS SOCIALES.

-DETECCIÓN DE SITUACIONES DE NECESIDAD PERSONAL, FAMILIAR Y COMUNITARIA.

-VALORAR Y REALIZAR DIAGNÓSTICOS SOCIALES, PSICOSOCIALES Y SOCIOEDUCATIVOS.

-IMPULSAR Y DESARROLLAR PROYECTOS DE PROMOCIÓN COMUNITARIA Y PROGRAMAS TRANSVERSALES DE PROTECCIÓN SOCIAL.

-FOMENTAR LA SENSIBILIZACIÓN SOBRE LAS SITUACIONES DE NECESIDAD SOCIAL.

-PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA Y SOPORTE A LA UNIDAD FAMILIAR O DE CONVIVENCIA.

-INTERVENIR EN LOS NÚCLEOS FAMILIARES O CONVIVENCIALES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL.

-APLICAR PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN Y DE ATENCIÓN ANTE LOS MALOS TRATOS O PERSONAS DE COLECTIVOS MÁS VULNERABLES.

-GESTIONAR PRESTACIONES DE URGENCIA SOCIAL.

-VALORACIÓN SOCIAL DE LAS SITUACIONES DE LAS PERSONAS Y/O FAMILIAS INMIGRANTES Y EMISIÓN EN SU CASO, DE INFORMES NECESARIOS PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN INICIAL O AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA.

NUESTRAS FUNCIONES

-PROPONER LA APROBACIÓN Y, EN SU CASO, REVISIÓN DEL PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.

-GESTIONAR LA TRAMITACIÓN DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS DEL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

-ORIENTAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA, CON LOS EQUIPOS PROFESIONALES DE LOS DEMÁS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL, CON LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR, PROMOVRIENDO EL TRABAJO EN RED.

-TRAMITAR, HACER EL SEGUIMIENTO Y OFRECER APOYOS PERSONALIZADOS EN EL MARCO DE LA RENTA BÁSICA DE INSERCIÓN SOCIAL, EN COOPERACIÓN CON LA ADMÓN. REGIONAL.

-PREVENIR, DAR INFORMACIÓN, PROMOVER Y FACILITAR LA INSERCIÓN SOCIAL EN MATERIA DE MENORES, ASÍ COMO LA INTERVENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AQUELLOS CASOS QUE REQUIERAN ACTUACIONES EN SU PROPIO MEDIO.

-DESARROLLAR PROGRAMAS PREVENTIVOS EN LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE ACTUACIÓN, DIRIGIDOS A GRUPOS O COLECTIVOS SOCIALES.

-ESTUDIAR LA EVOLUCIÓN Y DESARROLLO DE LA REALIDAD SOCIAL EN SU ÁMBITO TERRITORIAL PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INTERVENCIÓN SOCIAL.

-CUALQUIER OTRA QUE LE SEA ATRIBUIDA O ENCOMENDADA POR LA NORMATIVA VIGENTE.

SERVICIOS QUE VENIMOS PRESTANDO

**CENTRO DE
SERVICIOS
SOCIALES DE
AGUILAS**

COMPROMETIDOS CON TU
BIENESTAR

SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ASESORAMIENTO A TODA LA POBLACIÓN EN CUANTO A DERECHOS Y RECURSOS SOCIALES EXISTENTES, DERIVANDO LAS DEMANDAS, EN SU CASO, HACIA LOS RECURSOS SOCIALES ESPECIALIZADOS U OTROS RECURSOS SOCIALES, ASÍ COMO LA DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES SOCIALES CON EL FIN DE SERVIR DE BASE EN LAS LABORES DE PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS LOCALES.

SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIAL, DESTINADO A LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN, ATENUACIÓN Y ELIMINACIÓN DE LAS SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL MEDIO FAMILIAR Y COMUNITARIO, QUE TIENE POR OBJETO PROPORCIONAR, EN EL PROPIO MEDIO FAMILIAR O COMUNITARIO, ATENCIONES DE CARÁTER SOCIAL, DOMÉSTICO, DE APOYO PSICOLÓGICO, REHABILITADOR O SOCIO-EDUCATIVO, FACILITANDO DE ESTE MODO LA PERMANENCIA Y LA AUTONOMÍA EN EL MEDIO HABITUAL DE CONVIVENCIA.

SERVICIO DE PROMOCIÓN Y COOPERACIÓN SOCIAL, DIRIGIDO A LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y LA SOLIDARIDAD, ESPECIALMENTE A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO Y LA INICIATIVA SOCIAL EN SERVICIOS SOCIALES.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DISFRUTARÁN DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS EN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA, LOS TRATADOS INTERNACIONALES Y LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA REGIÓN DE MURCIA.

EXPRESAMENTE, SE LES RECONOCEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- 1.-DERECHO DE ACCESO.
- 2.-ATENCIÓN PERSONALIZADA
- 3.-DERECHO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.
- 4.-DERECHO A LA INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.
- 5.-DERECHO A LA INFORMACIÓN.
- 6.-ACCESO A LA INFORMACIÓN PROPIA.
- 7.-DERECHO A LA PARTICIPACIÓN.
- 8.-DERECHO A DECIDIR SOBRE SU FUTURO.
- 9.-DERECHO A QUE SE LE ASIGNE UN PROFESIONAL DE REFERENCIA.
- 10.-DERECHO A LA EVALUACIÓN.
- 11.-DERECHO A LA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA.
- 12.-LIBERTAD DE ELECCIÓN DEL SERVICIO.
- 13.-DERECHO A LA RENUNCIA.
- 14.-DERECHO A LA ATENCIÓN URGENTE.
- 15.-DERECHO A LA ATENCIÓN DOMICILIARIA.
- 16.-DERECHO A LA SEGUNDA OPINIÓN.
- 17.-INTERVENCIÓN EN ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN.
18. OTROS DERECHOS.-(R.R.I DEL CENTRO SS.S.SS.).

SERÁN DEBERES:

- 1.-ADEMÁS DE LO ESTABLECIDO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, DEBEN DE TENER LOS SIGUIENTES DEBERES.
- 2.-CUANDO SE QUIERA OBTENER UN SERVICIO O UNA PRESTACIÓN ECONÓMICA, LA PERSONA USUARIA DEBERÁ CUMPLIR LOS REQUISITOS, CONDICIONES, LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS NORMAS QUE SE HAYAN ESTABLECIDO PARA OBTENERLOS.
- 3.-SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN SOCIAL.
- 4.-DEBER DE COMPARECER.
- 5.-DEBER DE CUMPLIMIENTO DE FINES.
- 6.-DEBER DE COPAGO DE LA PRESTACIÓN Y/O EL SERVICIO QUE PERCIBA.
- 7.-DEBER DE CONOCIMIENTO.
- 8.-DEBER DE RESPETO A LAS PERSONAS.
- 9.-DEBER DE RESPETO A LAS INSTALACIONES Y BIENES DEL CENTRO DE SS.SS DE ÁGUILAS, ATENDIENDO LAS INDICACIONES DE USO.
- 10.-DEBER DE DEVOLUCIÓN EN EL CASO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS NO JUSTIFICADAS QUE TENGAN CARÁCTER REINTEGRABLE.
- 11.-OTROS DEBERES: LO PREVISTO EN EL RESTO DEL ORDENAMIENTO Y EN LA NORMATIVA ESPECÍFICA SOBRE PRESTACIONES DEL SISTEMA, ASÍ COMO LO ESTABLECIDOS EN LOS R.R.I PARA CADA CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA O ESPECIALIZADA.

COMPROMISOS DE CALIDAD. INDICADORES ASOCIADOS.

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE AGUILAS

COMPROMETIDOS CON TU
BIENESTAR

TRABAJAMOS CON
INSTRUMENTOS DE
CALIDAD PARA
AYUDARTE.

Intervenciones trabajadas durante 2024 ¹¹	Número
1. Total expedientes:	2081
2. Total usuarios (sin repetición):	2697
3. Número de intervenciones iniciadas:	3210
4. Total intervenciones:	3210
5. Intervenciones por estado:	3210
Abiertas:	2130
Cerradas:	56
Terminadas:	1024
6. Intervenciones por número de usuarios:	3115
Intervenciones individuales:	2645
Intervenciones múltiples:	470
7. Número de valoraciones del periodo:	3443
8. Número de demandas del periodo:	3492
9. Número de recursos aplicados del periodo:	3511
10. Total de recursos aplicados por estado:	3511
01-En estudio	383
02-En trámite	754
03-Lista de espera	2
04-Concedido	1906
05-Denegado	44
06-Anulado	11
07-No aplicable	43
08-No se sabe	4
09-Derivado	336
10.- Suspendido	1
11- Desistimiento o archivo	27
11. Número de expedientes con intervenciones actualizadas:	2080
12. Número de intervenciones actualizadas:	3201
13. Número de usuarios asociados a las intervenciones anteriores:	3900

¹¹ Información a obtener del SIUSS (opción Explotación/Estadísticas/Generales/Resumen de gestión y filtrar por fecha de intervenciones actualizadas en el periodo 01/01/2024 a 31/12/2024).

NORMATIVA REGULADORA

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ÁGUILAS

COMPROMETIDOS CON TU
BIENESTAR

TUS NORMAS, NUESTRAS NORMAS.

- LEY 3/2021, DE 29 DE JULIO, DE SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA.
- REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE ÁGUILAS. (BORM N°.198. VIERNES 28-08-2009. PAG.N°.46824).
- LEY 39/2015 DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMUN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.
- LEY 30/1992 DE 26 DE NOVIEMBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADMONES. PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.
- DECRETO N°.143/2022, DE 28 DE JULIO, POR EL QUE SE APRUEBA LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA.
- LEY 7/85 ,DE 2 DE ABRIL, REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL.
- LEY 40/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO.
- LEY 27/2013, DE 27 DE DICIEMBRE, DE RACIONALIZACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LA ADMÓN.PÚBLICA.
- LEY 12/2014, DE 16 DE DICIEMBRE, DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.
- LEY 19/2013, DE 9 DE DICIEMBRE, LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO.
- LEY ORGÁNICA 15/1999 DE 13 DE DICIEMBRE DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.
- ORDENANZA REGULADORA DE AYUDAS ECONÓMICAS MUNICIPALES PARA ATENDER SITUACIONES DE NECESIDAD. EDICTO 1701. BORM N°.84 (PÁGINA 9265), DEL VIERNES 11 DE ABRIL DE 2025.

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Águilas dispone en el portal de transparencia de consultas, quejas y reclamaciones que permite a la ciudadanía e instituciones públicas o privadas poder ejercer su derecho a realizar sugerencias para mejora de los servicios prestados y reclamaciones o quejas en su funcionamiento. En este sentido, se ofrecerá una respuesta a cada una de las consultas, quejas y reclamaciones recibidas en un plazo estimado de 15 días.

-Portal de transparencia:

Buzón de consultas, quejas y reclamaciones.

CENTRO DE
SERVICIOS
SOCIALES DE
ÁGUILAS
COMPROMETIDOS CON TU
BIENESTAR

REGULACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La participación ciudadana estará sujeta, según lo dispuesto en el R.R.I del Centro de Servicios Sociales de Águilas, BORM nº.198, (viernes 28-8-2.009), página 4824 aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Águilas, de fecha 14-07-2.009), y sucesivas actualizaciones que se realicen del mismo.

Los usuarios pueden participar de forma activa en la mejora y funcionamiento de los servicios ofrecidos mediante los siguientes apartados:

Buzón de consultas, quejas y reclamaciones.