



# Carta de Servicios

## Delegación de Derechos Sociales.

### Misión

Atender las demandas sociales planteadas por la ciudadanía ofreciendo información, valoración y asesoramiento en un nivel comunitario y facilitando los recursos sociales existentes tendentes a la satisfacción de las necesidades detectadas.

### Servicios y Normativa

1. Servicio de Información, Valoración y Orientación
2. Servicio de Ayuda a Domicilio
3. Servicio de Tratamiento e intervención con Infancia y Familia
4. Centros Municipales de Adicciones
5. Servicio de Prevención de Adicciones
6. Oficina de Intermediación Hipotecaria
7. Centros de Participación Activa para Personas Mayores
8. Viviendas tuteladas para Personas Mayores
9. Servicio de información para el Registro de Parejas de Hecho
10. Servicio de información para el Registro de Familia Numerosa
11. Cooperación Social y Voluntariado

### Normativa reguladora

#### Normativa general

- ✓ **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.**
- ✓ **Ley 7/1985, 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.**
- ✓ **Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.**

#### Normativa específica

- ✓ **LEY 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía.**
- ✓ **Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía. (Recientemente aprobada)**
- ✓ **Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establecen la naturaleza y prestaciones de los servicios sociales comunitarios.**
- ✓ **Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de 1.988**
- ✓ **ORDEN de 21 de marzo de 2012, por la que se modifica la de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

Resto de normativa en la web en el siguiente enlace

[Datos de ubicación y contacto y Sede electrónica](#)

e-mail: [derechossociales@marbella.es](mailto:derechossociales@marbella.es)

Tipología	Dirección		Teléfono
Delegación de Derechos Sociales	MARBELLA Calle Vázquez Clavel nº 25 bajos	29603 Marbella	952768700
	SAN PEDRO ALCANTARA Calle Viento de Levante s/n	29670 San Pedro Alcántara	952768735
Centro de Servicios Sociales Comunitarios	MARBELLA Calle Vázquez Clavel nº 25 bajos	29603 Marbella	952768700
	MIRAFLORES Avenida José Luís Morales Marín nº 7	29601 Marbella	952900493
	LAS CHAPAS Calle Alcornoque s/n	29603 Marbella-Las Chapas	952830971
	NUEVA ANDALUCIA Calle Tirso de Molina s/n	29660 Marbella-Nueva Andalucía	952816792
	SAN PEDRO ALCANTARA Calle Viento de Levante s/n	29670 San Pedro Alcántara	952768735
Centros Municipales de Adicciones	MARBELLA Calle Vázquez Clavel nº 25 bajos	29603 Marbella	952768703
	SAN PEDRO ALCANTARA Calle Viento de Levante s/n	29670 San Pedro Alcántara	952768735
Centros de Participación Activa para Personas Mayores	ENCARNA CANTERO Calle Juan Ramón Jiménez nº 11	29601 Marbella	952868607
	MIRAFLORES Avenida José Luís Morales Marín nº 7	29601 Marbella	952900493
	PLAZA DE TOROS Bajos de la Plaza de toros	29601 Marbella	952859723
	LAS CHAPAS Calle Alcornoque s/n	29603 Marbella-Las Chapas	952830971
	NUEVA ANDALUCIA Calle Tirso de Molina s/n	29660 Marbella-Nueva Andalucía	952816792
	SAN PEDRO I Avenida de la Constitución s/n	29670 San Pedro Alcántara	952902357
	SAN PEDRO II Calle Dependiente s/n	29670 San Pedro Alcántara	951969156
	LOS PAISAJES Calle Antonio de Nebrija s/n	29601 Marbella	952768734
Centros Sociales Polivalentes	SANTA MARTA Calle Jeddah s/n	29601 Marbella	952765193
	MIRAFLORES Calle Huerta los Guerra s/n	29601 Marbella	
	ALBARIZAS Calle José Manuel Vallés s/n Bajos Edificio Rey Fadh	29601 Marbella	
Viviendas tuteladas	Calle Antonio Belón nº 13 bajo Izq	29601 Marbella	951968543
	Calle Marqués de Estella nº 25 bl. 7 Bajo B	29670 San Pedro Alcántara	952788526
	Calle San Javier nº 9 Bajo C	29670 San Pedro Alcántara	952785646
	Calle San Javier nº 9 Bajo D	29670 San Pedro Alcántara	952783728
Oficina de	Calle Vázquez Clavel nº 25 bajos	29603 Marbella	952768700



Tipología	Dirección		Teléfono
Intermediación Hipotecaria			

### Compromisos de Calidad que ofrecemos

**1. Plazo máximo de 20 días para primera entrevista con Trabajador/a Social.**

**Indicador:** Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 20 días hábiles

**2. Plazo máximo de 9 días hábiles para primera entrevista con Trabajador social en Centro de Adicciones.**

**Indicador:** Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 9 días hábiles

**3. Plazo de 14 días hábiles para la tramitación de todas las prestaciones municipales que requieren valoración social (una vez completa la documentación)**

**Indicador:** Porcentaje de prestaciones municipales tramitadas en un plazo máximo de 14 días hábiles

**4. Plazo máximo de 3 días hábiles, para la resolución, las consultas o dudas que se realicen de forma telefónica, personal o e-mail.**

**Indicador:** Porcentaje de consultas o dudas resueltas en un plazo máximo de 3 días hábiles

**5. Cumplir el protocolo de actuación con menores declarados en riesgo y desamparo, realizando y presentando en plazo el 100% de los planes de intervención e informes de seguimiento**

**Indicador:** Porcentaje de protocolos tramitados e informados en plazo.

**6. Atención personalizada inmediata para la gestión de los actos administrativos que se requieren para la tramitación de prestaciones y recursos.**

**Indicador:** Número de usuarios atendidos por el Área administrativa de la Delegación.

**7. Potenciar el contacto directo con los trabajadores sociales mediante un mínimo de seis reuniones anuales**

**Indicador:** Número de reuniones realizadas a lo largo del año.



### Sugerencias, quejas y reclamaciones

- Personalmente en la Delegación de Derechos Sociales de Marbella y San Pedro Alcántara.
- En los Registros Generales del Ayuntamiento de Marbella
- Email: [quejasysugerenciasderechossociales@marbella.es](mailto:quejasysugerenciasderechossociales@marbella.es)

### Canales y opciones de valoración de nuestros servicios y participación ciudadana

- **Por correo electrónico:** [valoracionserviciosmunicipales@marbella.es](mailto:valoracionserviciosmunicipales@marbella.es)
- **En nuestra web:** <http://gobiernoabierto.marbella.es/>
- **Mecanismos de Participación Ciudadana:** Consejo Sectorial de Servicios Sociales, Consejo Municipal de la Infancia y la Adolescencia.

Publicaremos anualmente los resultados de valoración de nuestros servicios y de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el Portal Municipal Gobierno Abierto.

**Fecha de redacción de esta Carta:** 16/01/2017

**Fecha de próxima revisión:** 16/01/2018