ANCEME

RECURSOS PÚBLICOS DE AYUDA

SERVICIOS SOCIALES

Concienciar. Prevenir. Formar.



ANCEME

Servicios Sociales: puerta de entrada a recursos públicos de ayuda

Información sencilla para personas afectadas por una situación de vulnerabilidad económica, social, residencial o emocional

Idea principal

Si una persona se ha quedado sin recursos, tiene deudas, no puede pagar la vivienda, necesita apoyo psicológico o no sabe por dónde empezar, puede pedir cita en Servicios Sociales. Allí no se juzga a la persona: se valora su situación y se orienta hacia los recursos públicos disponibles.

1. Para qué sirven los Servicios Sociales

Los Servicios Sociales son la puerta de entrada a muchos apoyos públicos cuando una persona atraviesa una situación de dificultad. Pueden ayudar a valorar la situación, orientar sobre derechos y recursos, tramitar o derivar a ayudas y coordinar la atención con otros servicios públicos.

Esta guía está pensada para población general. También puede ser útil para personas afectadas por una estafa amorosa o romance scam, cuando el engaño ha provocado pérdida de dinero, endeudamiento, aislamiento, ansiedad, riesgo de pérdida de vivienda o necesidad de apoyo jurídico y psicológico.

Mensaje claro para la ciudadanía

No hace falta tener “todo resuelto” antes de pedir ayuda. Precisamente se puede acudir a Servicios Sociales cuando la persona no sabe qué recurso necesita, se siente bloqueada o no puede afrontar sola la situación.

2. Qué tipo de recursos pueden orientar o activar

La ayuda concreta depende de la comunidad autónoma, del ayuntamiento, de la situación económica y familiar, y de la valoración profesional. De forma general, los Servicios Sociales pueden informar, orientar o derivar hacia estos apoyos:

Recursos o necesidad	Qué puede aportar Servicios Sociales
Información, orientación y valoración social	Primera entrevista, diagnóstico social básico, explicación de derechos y elaboración de un itinerario de apoyo.
Ayudas de emergencia social	Apoyos puntuales para necesidades urgentes: alimentación, higiene, medicación, transporte, suministros o gastos básicos, según normativa local.
Vivienda y alojamiento	Orientación ante impago de alquiler o hipoteca, riesgo de desahucio, falta de domicilio, alojamiento temporal o recursos residenciales.
Ingresos mínimos y prestaciones	Información sobre Ingreso Mínimo Vital, rentas mínimas autonómicas, ayudas familiares, dependencia, discapacidad u otras prestaciones.
Apoyo psicológico y sanitario	Derivación al centro de salud, salud mental, recursos comunitarios o líneas de atención en crisis.
Asesoramiento jurídico y justicia gratuita	Información sobre cómo solicitar orientación jurídica, justicia gratuita o atención por colegios profesionales y oficinas públicas.
Atención a víctimas de delito	Derivación a Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito cuando la situación deriva de una estafa, amenaza, coacción, suplantación u otro delito.
Deudas y vulnerabilidad económica	Orientación sobre recursos disponibles, informes sociales de vulnerabilidad y derivación a asesoramiento especializado cuando procede.
Empleo, formación e inclusión social	Derivación a programas municipales, autonómicos o entidades sociales para recuperar autonomía económica.
Apoyo familiar y comunitario	Intervención social cuando hay menores, personas dependientes, mayores, aislamiento social o ruptura de redes de apoyo.

3. Cómo se accede de forma sencilla

La forma más habitual de acceder es pedir cita en el centro municipal de Servicios Sociales que corresponde al domicilio o al lugar donde la persona está empadronada. Si no se sabe cuál es, se puede preguntar en el ayuntamiento, llamar al teléfono municipal de información o usar el teléfono autonómico de información ciudadana.

Localizar el centro de Servicios Sociales del ayuntamiento o distrito.

Pedir cita con una trabajadora o trabajador social. Si la situación es urgente, decirlo claramente.

Explicar la situación sin minimizarla: pérdida de ingresos, deudas, riesgo de perder la vivienda, ansiedad, aislamiento o necesidad de ayuda para trámites.

Llevar la documentación disponible. Si falta algún documento, acudir igualmente y pedir orientación.

Pedir por escrito, cuando sea necesario, orientación sobre ayudas, informes de vulnerabilidad o derivación a otros servicios.

Guardar justificantes, citas, solicitudes y comunicaciones.

Frase útil para pedir cita

"Necesito cita con Servicios Sociales porque estoy en una situación de vulnerabilidad. Tengo dificultades económicas y necesito orientación sobre ayudas públicas, vivienda, apoyo psicológico y asesoramiento jurídico."

4. Dónde pedir la cita

Para encontrar el centro de Servicios Sociales que te corresponde, empieza por tu ayuntamiento o junta de distrito. Estas otras vías también pueden ayudarte a localizarlo o a obtener información:

Canal	Para qué sirve
Ayuntamiento o junta de distrito	Es la vía principal. Busca “Servicios Sociales” + el nombre de tu municipio.
Teléfono municipal 010	En muchos municipios informa sobre centros, cita previa y trámites locales. No existe igual en todos los ayuntamientos.
Teléfono autonómico 012	En muchas comunidades autónomas orienta sobre recursos y trámites autonómicos. Puede variar por territorio.
Teléfono 060	Información general de la Administración General del Estado y orientación sobre trámites estatales.
Sede electrónica municipal o autonómica	Permite pedir cita o presentar solicitudes cuando el trámite está habilitado.
Centro de salud, policía, juzgado u oficina de víctimas	Pueden derivar a Servicios Sociales si detectan vulnerabilidad o necesidad de apoyo social.

Consejo: si la persona no tiene domicilio estable, debe explicar su situación. Servicios Sociales puede orientar sobre el recurso de referencia según el municipio, el empadronamiento, el lugar de residencia real o la urgencia social.

5. Qué documentación conviene llevar

No siempre es necesario tener todos los documentos para recibir una primera orientación. Sin embargo, llevar la información disponible ayuda a valorar mejor la situación.

Documento o dato	Ejemplos
Identificación	DNI, NIE, pasaporte o documento disponible
Domicilio	Certificado de empadronamiento, contrato de alquiler, recibos o información sobre residencia actual.
Ingresos	Nóminas, pensión, prestación por desempleo, subsidios, vida laboral o justificantes de ingresos.
Gastos y deudas	Alquiler, hipoteca, recibos impagados, préstamos, tarjetas, embargos, reclamaciones o cartas de acreedores.
Banco	Movimientos bancarios de los últimos tres meses, saldo, justificantes de transferencias o cargos.
Salud	Informes médicos, medicación, baja laboral, informes de urgencias o salud mental si existen.
Situación familiar	Libro de familia, menores a cargo, discapacidad, dependencia o responsabilidades de cuidado.
Si ha existido delito o estafa	Denuncia, capturas, conversaciones, justificantes de pagos y comunicaciones relevantes.

6. Qué ocurre en la primera entrevista

La primera entrevista suele servir para conocer la situación y ordenar prioridades. La persona profesional puede preguntar por ingresos, vivienda, deudas, salud, familia, red de apoyo, documentación y urgencias.

No se trata de juzgar a la persona, sino de entender qué necesita.

Puede haber preguntas personales, pero se hacen para valorar la situación social.

La persona puede llevar acompañante de confianza si lo necesita y el servicio lo permite.

Es recomendable explicar si hay miedo, vergüenza, amenazas, ideación suicida, aislamiento o riesgo de pérdida de vivienda.

Al finalizar, conviene pedir que se expliquen los siguientes pasos: qué se va a solicitar, dónde, con qué documentos y en qué plazo.

7. Qué no conviene esperar de Servicios Sociales

Servicios Sociales no sustituye a la policía, al juzgado, al banco ni a un abogado. Tampoco puede garantizar automáticamente una ayuda económica. Su función principal es valorar la situación, orientar, tramitar o derivar dentro de los recursos disponibles.

No recupera directamente el dinero perdido en una estafa.

No paraliza por sí solo una deuda, un embargo o un procedimiento judicial.

No concede todas las ayudas de forma automática: cada prestación tiene requisitos.

Sí puede ayudar a ordenar la situación, acreditar vulnerabilidad social y conectar con recursos adecuados.

8. Enlaces públicos útiles

Estos enlaces ayudan a localizar información oficial y actualizada. Para recursos concretos de cada municipio, la vía principal sigue siendo el ayuntamiento o el centro de Servicios Sociales correspondiente.

Servicios Sociales - Ministerio de Derechos Sociales:
https://www.dsca.gob.es/es/derechos-sociales/servicios-sociales

Catálogo de Referencia de Servicios Sociales:
https://www.dsca.gob.es/es/derechos-sociales/servicios-sociales/prestaciones-basicas/catalogo-referencia

Prestaciones básicas de Servicios Sociales - Plan Concertado:
https://www.dsca.gob.es/es/derechos-sociales/servicios-sociales/prestaciones-basicas

Teléfono 060 - Punto de Acceso General:
https://administracion.gob.es/pag_Home/contacto/telefono-060.html

Buscador de oficinas de la Administración:
https://administracion.gob.es/pag_Home/atencionCiudadana/encuentraTuOficina.html

Ingreso Mínimo Vital - Seguridad Social: https://imv.seg-social.es/

Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito:
https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/victimas/oficinas-asistencia-victimas

INCIBE 017 - Ayuda en ciberseguridad: https://www.incibe.es/linea-de-ayuda-en-ciberseguridad

Línea 024 - Atención a la conducta suicida:
https://www.sanidad.gob.es/linea024/home.htm

Emergencias 112 - Información general:
https://administracion.gob.es/pag_Home/Tu-espacio-europeo/derechos-obligaciones/ciudadanos/asistencia-sanitaria/numeros-urgencia.html

AEPD - Suplantación de identidad: https://www.aepd.es/preguntas-frecuentes/17-internet-y-redes-sociales/FAQ-1702-ante-la-suplantacion-de-mi-identidad-que-puedo-hacer

Recuerda

Si estás pasando por una situación de dificultad económica, social, familiar, de vivienda o de salud emocional, puedes pedir cita en Servicios Sociales. Allí una persona profesional valorará tu situación y te orientará sobre los recursos públicos disponibles.

Puedes acudir si no puedes pagar gastos básicos, tienes deudas, riesgo de perder la vivienda, falta de ingresos, necesitas apoyo psicológico o no sabes qué ayuda pedir. La atención suele iniciarse en el centro municipal de Servicios Sociales de tu ayuntamiento o distrito. También puedes informarte a través del 010 municipal, el 012 autonómico o el 060 estatal, según el territorio y el tipo de trámite.

Pide ayuda cuanto antes. No tienes que saber exactamente qué recurso necesitas: Servicios Sociales puede ayudarte a ordenar la situación y derivarte al recurso adecuado.

Ayúdanos a seguir ayudando

Si esta guía te ha resultado útil, a ti o a alguien de tu entorno, puedes ayudar a que ANCEME siga creando recursos gratuitos y trabajando para prevenir las estafas emocionales.

Si tus circunstancias te lo permiten, puedes hacerte socio o socia con una aportación desde 5 € al mes, o realizar una donación puntual. Cada apoyo nos ayuda a mantener la asociación y a llegar a más personas.

Conoce cómo colaborar