



## *Concejalía de Acción Social*

### Presentación, Introducción

Los Servicios Sociales Generales, de competencia municipal, constituyen la estructura básica del sistema Público de Servicios Sociales.

Ofrecen una atención social integrada y polivalente para toda la población, mediante actuaciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras a nivel primario, con carácter universal y gratuito.

Dicha atención se presta de una manera descentralizada desde los diversos Centros Sociales que existen en nuestra ciudad, dotados de equipos multidisciplinares y recursos precisos para dar soporte a las prestaciones básicas.

La atención al público en los diversos Centros de esta Concejalía es de 9 a 14 horas de lunes a viernes.



## *Concejalía de Acción Social*

### Misión

La misión del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Alicante, como Servicio Público, es el desarrollo, gestión y coordinación de los diversos programas mencionados anteriormente, así como aquellos determinados por la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. Todo ello orientado a la mejora de la calidad de vida de l@s ciudadan@s así como hacia su coparticipación en el desarrollo de la ciudad de Alicante.

### Visión

Es un proyecto integrador para que nadie pueda excluirse de una Sociedad del Bienestar. Es un proyecto donde lo más importante es el/la ciudadan@. Por ello, se utilizarán todos los recursos económicos, materiales y humanos de esta Concejalía sin regatear esfuerzos.

### Mecanismos de Participación de los Ciudadanos

La participación de l@s ciudadan@s viene determinada por la participación en el Consejo Municipal de Bienestar Social. A otro nivel, se participa de diversas formas en los Centros de Mayores, en el Centro de Atención a Personas sin Hogar, etc. Como en toda administración pública hay un sistema de sugerencias mediante escritos dirigidos al Sr. Alcalde. Por último, en la página Web del Ayuntamiento y en la específica de Acción Social, existe un correo electrónico para quien quiera formular cualquier tipo de sugerencia.



### *Concejalía de Acción Social*

#### Compromisos de Calidad

- Universalizar la atención a los ciudadanos en nuestro ámbito de intervención.
- Reducir los tiempos de espera para la atención.
- Especial incidencia en aquellos sectores poblacionales más vulnerables.
- Potenciar de una manera especial las acciones preventivas de las situaciones de exclusión y marginalidad.
- Abrir las infraestructuras de la Concejalía a la Participación Ciudadana.



## Concejalía de Acción Social

### Compromisos del Área (I)

#### 1. Atención universal a cualquier persona que formule una demanda o plantee una necesidad.

**INDICADOR:**

- Número de personas atendidas en los Servicios Sociales Municipales dividido por el número de habitantes y multiplicado por cien, al año.

#### 2. Gestión de las solicitudes de recursos económicos, previa valoración de los requisitos necesarios para su tramitación.

**INDICADORES:**

- Número de ayudas económicas tramitadas, al año.

- Cantidad de euros de las partidas de prestaciones económicas gestionadas dividido por la totalidad de las cuantías de las partidas de ayudas económicas y multiplicado por cien, al año.

#### 3. Registro de las actuaciones realizadas desde los equipos sociales de base con la utilización de la Ficha Social.

**INDICADORES:**

- Número total de carpetas abiertas, al año.

- Número de carpetas abiertas con la cumplimentación de todos los datos dividido por el número total de carpetas abiertas y multiplicado por cien, al año.

- Número de carpetas cerradas, al año.

#### 4. Realización de campañas de información sobre los recursos sociales en la ciudad de Alicante.

**INDICADOR:**

- Número de campañas de información sobre recursos sociales realizadas por la Concejalía, al año.



## Concejalía de Acción Social

### Compromisos del Área (II)

#### 5. Atención de menores en situación de riesgo.

**INDICADORES:**

- Número de menores atendidos por los Servicios Sociales en situación de riesgo social, al año.
- Número de menores en situación de riesgo social que participan de las actividades de los Centros Juveniles, al año.

#### 6. Atención de las familias con dificultades sociales.

**INDICADORES:**

- Número de carpetas abiertas de familias con dificultades sociales, al año.
- Número de carpetas cerradas con éxito de familias con dificultades sociales, al año.

#### 7. Atención de las mujeres en situación de riesgo.

**INDICADORES:**

- Número de mujeres atendidas en cualquier Programa y Departamento de la Concejalía de Acción Social, al año.
- Número de expedientes de mujeres cerrados con éxito en cualquier Programa y Departamento de la Concejalía de Acción Social, al año.
- Número de actividades para mujeres realizadas desde la concejalía de Acción Social, al año.



## Concejalía de Acción Social

### Compromisos del Área (III)

#### 8. Atención a los mayores y tramitación de los recursos apropiados para esta población.

**INDICADORES:**

- Número de personas mayores atendidas en cualquier recurso de Servicios Sociales, al año.
- Tasa de ocupación del servicio de Estancias Diurnas, al año.
- Número de actividades realizadas para las personas mayores, al año.
- Número de personas mayores que han participado en las actividades de la Concejalía de Acción Social, al año.

#### 9. Facilitar la utilización de las infraestructuras de los centros sociales por parte de las entidades y asociaciones de la zona.

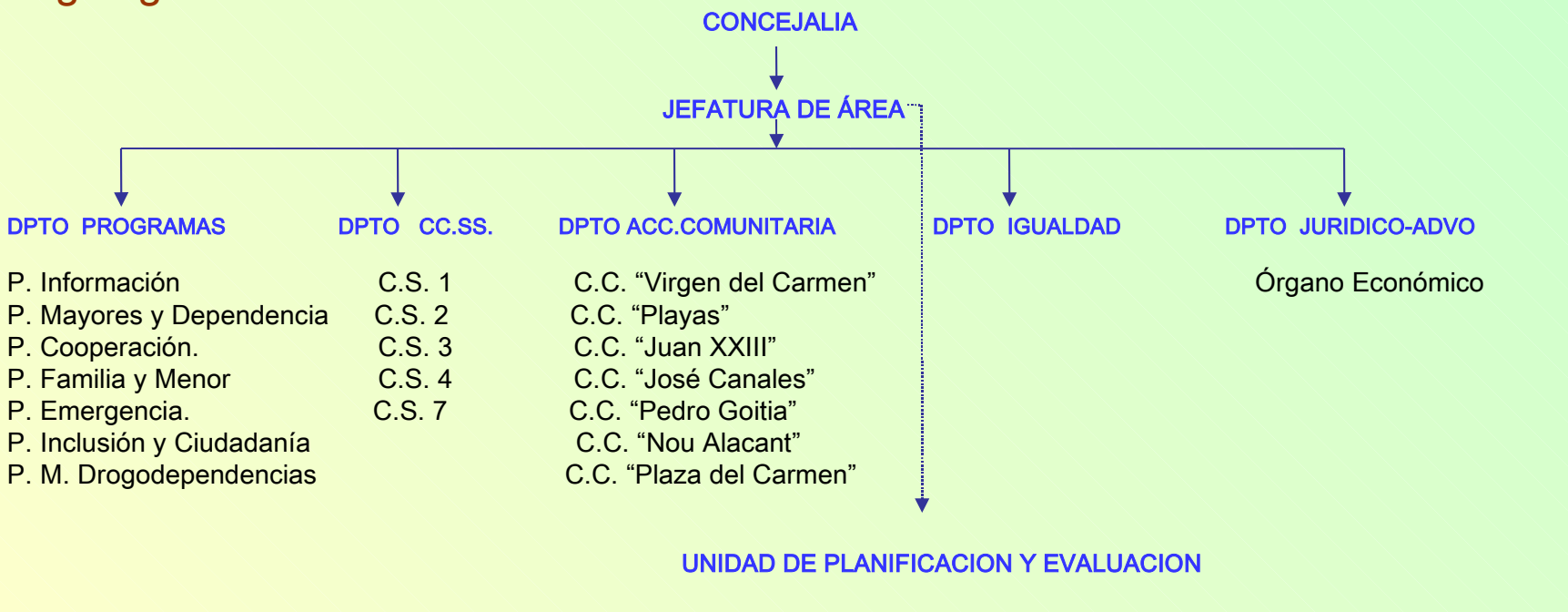
**INDICADOR:**

- Tasa de ocupación de los espacios ofertados por la Concejalía de Acción Social en los diversos Centros, al año.



## Concejalía de Acción Social

### Organigrama



### Relación con el resto de estructura municipal

Esta Concejalía mantiene relación con la totalidad de Concejalías del Ayuntamiento en virtud de la propia estructura organizativa del mismo, la variedad de actividades que se desarrollan, los tipos de población a la que prestamos servicios, etc.



### **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas I**

#### **OBJETIVO**

El Departamento de Programas es la estructura municipal responsable de definir, a partir de las metas políticas de la Concejalía de Acción Social, los objetivos generales de la Jefatura del Servicio, así como los objetivos operativos a lograr en los diferentes programas que conforman el Departamento.

#### **DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO**

Los profesionales y técnicos que se encuadran en los siguientes subgrupos:

- 1- Departamento de Centros Sociales, Departamento de Acción Comunitaria, Departamento de Igualdad, y Departamento Jurídico-Administrativo.
- 2- Programa de Información, Programa de Mayores y Dependencia, Programa de Cooperación, Programa de Familia y Menor, Programa de Emergencia, Programa de Inclusión y Ciudadanía, y Programa de Drogodependencias.
- 3- Otros Departamentos municipales en los que se tengan establecidos cauces y protocolos de coordinación.
- 4- Otras instituciones administrativas y entidades asociativas con las que se tengan establecidos cauces de coordinación, convenio o contratación de prestación de servicios.

#### **MODALIDADES DE PRESTACIÓN**

- Elaboración de sistemas objetivos de información. (Colaboración en la implementación ficha social, procedimientos y procesos, contribuir al desarrollo de un Sistema de Calidad)
- Asesoramiento técnico al Departamento de Centros Sociales, para garantizar y mejorar la calidad de las prestaciones e intervenciones realizadas.
- Planificación y desarrollo de programas y proyectos. Seguimiento técnico de convenios y contratos de ámbito de su competencia.
- Supervisión y seguimiento del cumplimiento de los objetivos y criterios de intervención definidos en los programas, en su ejecución desde el Departamento de Centros Sociales.
- Control y supervisión de la gestión económica (en su parte técnica) para el desarrollo de los programas sociales de competencia municipal.
- Asistencia a Comisiones Interdepartamental (Juventud, Quejas y Sugerencias, Plan Municipal Inmigración, Valoración de Prestaciones Económicas).



### *Concejalía de Acción Social Departamento de Programas II*

#### COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

**1. Coordinación mensual con la Unidad de Planificación y Evaluación, y con el Dpto de Informática.**

**INDICADORES:**

- Número de programas y/o proyectos implementados, al año.

**2. Reuniones periódicas de trabajo en equipo con los Programas que conforman el Departamento.**

**INDICADORES:**

- Número de instrucciones y/o circulares trasladadas a los técnicos y profesionales, al año.

- Número de reuniones de coordinación con los programas.

**3. Elaboración de informes bimensuales de seguimiento de la gestión técnica de las competencias del Departamento.**

**INDICADORES:**

- Número de controles estadísticos de las prestaciones económicas, al año.

- Número de supervisiones de expedientes administrativos con la jefatura al año, cuyo tiempo de trámite desde su inicio hasta su conforme es inferior a 1 semana.

**4. Seguimiento periódico de convenios y contratos administrativos del ámbito de su competencia.**

**INDICADORES:**

- Número de reuniones de seguimiento de convenios y contratos administrativos, al año.

- Número de informes técnicos de seguimiento de convenios y contratos administrativos, al año.



## Concejalía de Acción Social Departamento de Centros Sociales

### DEFINICIÓN

Los Servicios Sociales Generales o Comunitarios, en el ámbito local, se ubican en los Centros Sociales, equipamientos de carácter polivalente, dotados con equipos interdisciplinares y recursos precisos, para dar soporte a las prestaciones básicas. En ellos se desarrollan programas y servicios, dirigidos a toda la población.

Entre sus **funciones** se encuentran:

Información, Orientación y Asesoramiento a los ciudadanos sobre sus derechos, y los recursos existentes en el ámbito de los Servicios Sociales.

Prevención, detección y análisis de las situaciones de riesgo y necesidad social.

Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Prestación de los Servicios de Convivencia y Reinserción Social, como alternativas al internamiento en instituciones.

Cooperación y animación comunitaria, estimulando la participación de las entidades sociales en los asuntos sociales que más directamente les atañen.

Realización de aquellas otras actuaciones que se determinen

Desarrollo del asociacionismo, como cauce para la Cooperación Social..

### ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LOS EQUIPOS SOCIALES DE BASE

Desde los mencionados Equipos de Base (E.S.B.), ubicados en los Centros Sociales Municipales, se tiene en cuenta un mismo criterio organizativo referente a la atención al usuario, basado éste en los denominados Primer y Segundo Nivel de Intervención. De igual modo hay que decir que el instrumento básico de recogida y tratamiento de la información que surge a lo largo de la intervención profesional, en cualquiera de los dos niveles, es la **FICHA SOCIAL**, soporte documental donde se recopilan y codifican los datos socio-familiares más relevantes del/a usuario/a y de la referida intervención técnica.

Los Centros Sociales son la ubicación de los E.S.B., son de carácter multidisciplinar compuesto básicamente por los siguientes profesionales:

Coordinador/ra.	Diplomados en Trabajo Social.	Licenciados en Psicología.
Educadores de calle.	Técnicos auxiliares de SS.SS.	Auxiliares de SS.SS.
Administrativos.	Auxiliares administrativos.	Conserjes.
Otros profesionales: educadores familiares, becarios, alumnos.		



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Centros Sociales Centros Sociales Municipales**

**Unidad Central.** Avda. de la Constitución, 1, 03002-Alicante. 965149414-17.

<http://www.alicante-ayto.es/> (Acción Social). E-mail: [accionsocial@alicante-ayto.es](mailto:accionsocial@alicante-ayto.es)

### **CENTRO SOCIAL Nº 1**

C/ Santos Médicos, 8

C.P. 03002

Tfno.: 965 20 94 99 / 965 20 95 78

Fax: 965 20 94 99

DTS: 965 20 94 99

[centrosocial.1@alicante-ayto.es](mailto:centrosocial.1@alicante-ayto.es)

### **CENTRO SOCIAL Nº 2**

C/ Isla de Cuba, 40

C.P. 03010

Tfno.: 965 93 00 39 / 965 93 01 86

Fax: 965 93 01 87

DTS: 965 93 01 87

[centrosocial.2@alicante-ayto.es](mailto:centrosocial.2@alicante-ayto.es)

### **CENTRO SOCIAL Nº 3**

C/ Hércules nº 28-30

C.P. 03006

Tfno.:965 28 45 65 / 965 28 47 65

Fax: 965 28 44 11

DTS: 965 28 44 11

[centrosocial.3@alicante-ayto.es](mailto:centrosocial.3@alicante-ayto.es)

### **CENTRO SOCIAL Nº 4**

C/ Pino Santo, 1-A

C.P. 03011

Tfno.: 965 17 57 12 / 965 18 27 75 / 965 17

11 32

Fax:965 17 82 45

DTS: 965 17 82 45

[centrosocial.4@alicante-ayto.es](mailto:centrosocial.4@alicante-ayto.es)

### **CENTRO SOCIAL Nº 7**

C/ Barcelona nº12

(Esquina con Arquitecto Vidal).

03013 Alicante.

Tfno.: 965 98 05 60

Fax 965208163

DTS: 965980562

[centrosocial.7@alicante-ayto.es](mailto:centrosocial.7@alicante-ayto.es)



## **Concejalía de Acción Social** **Departamento de Acción Comunitaria I**

### OBJETIVO

Facilitar la inclusión social de los sectores poblacionales más desfavorecidos y la prevención de factores de riesgo de exclusión social, fomentando la red de apoyo social personal y territorial, a través del refuerzo de los mecanismos socializadores de los barrios, así como, a través de la transferencia de competencias personales, mediante proyectos formativos, promocionales y preventivos. Por tanto se persigue promover la convivencia social y familiar y, la autogestión de conflictos personales, grupales y comunitarios.

### DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO

Toda la población y las entidades sociales de los barrios, que conforman la ciudad de Alicante.  
De forma prioritaria las entidades sociales territoriales que realizan actividades para colectivos en riesgo de exclusión social.  
De forma prioritaria población infantil y juvenil en situación de riesgo de exclusión social.

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN

#### **Proyectos de ocio y tiempo libre: Centros Juveniles Municipales**

Recurso comunitario en interacción constante con las inquietudes ciudadanas, que apoya los procesos de socialización secundaria y terciaria de la persona, mediante actividades socioeducativas de ocio y tiempo libre. Ubicados en diferentes barrios de la ciudad.

#### **Proyectos de mediación**

Dirigidos a la mejora de la convivencia vecinal, y a la facilitación de la comunicación contempla distintas actuaciones realizadas por los profesionales de la mediación formal e informal, como mediaciones de conflictos civiles, mediación intercultural, mediación con población en alto riesgo de exclusión.

#### **Proyectos de intervención grupal y comunitaria: Equipos de Intervención Comunitaria.**

Intervención social territorializada por barrios que desarrolla la fase del análisis territorial de necesidades, la planificación y ejecución de proyectos, mediante el trabajo en red con entidades sociales. Consisten en la capacitación de la comunidad para gestionar sus propios problemas.



## Concejalía de Acción Social Departamento de Acción Comunitaria II

### COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

#### 1. Coordinar las actuaciones de Acción Social en el Plan Municipal Integral Zona Norte.

##### **INDICADORES:**

- Número de proyectos gestionados, al año.
- Número de actuaciones coordinadas, al año.
- Número de entidades sociales implicadas, al año.
- Número de profesionales implicados, al año.

#### 2. Optimizar el uso de los Centros Comunitarios.

##### **INDICADORES:**

- Número de actividades realizadas, al año.
- Número de actos realizados, al año.
- Número de entidades beneficiarias, al año.
- Número de personas beneficiarias, al año.

#### 3. Divulgar e informar de los proyectos y actividades desarrolladas

##### **INDICADORES:**

- Número de folletos y carteles distribuidos, al año.
- Número de proyectos y actividades informadas a ESB, al año.
- Número de proyectos y actividades informadas a ED, al año.
- Número de proyectos y actividades informadas a entidades sociales, al año.



## Concejalía de Acción Social Departamento de Acción Comunitaria Centros Comunitarios

### **CENTRO COMUNITARIO "VIRGEN DEL CARMEN"**

C/ Serra de Cavalls, nº 1  
C.P. 03014  
Tlfno.: 965 18 46 42  
Fax: 965 17 52 46  
DTS: 965 17 52 46  
[cc.zonanorte@alicante.es](mailto:cc.zonanorte@alicante.es)

### **AULAS TALLERES FORMATIVOS "VIRGEN DEL CARMEN"**

C/ Senador Alberto Pérez Ferré, nº 4  
C.P. 03014

### **CENTRO COMUNITARIO "PEDRO GOITIA"**

C/ Esmeralda, local 14  
C.P. 03014  
Tlfno. 965930302

### **CENTRO COMUNITARIO "PLAYAS"**

Avda. Costablanca, esquina  
calles Palangre y Curricán.  
C.P. 03016  
Tlfno: 965 26 41 29  
Fax: 965 26 40 57  
[centrosocial.6@alicante-ayto.es](mailto:centrosocial.6@alicante-ayto.es)

### **CENTRO COMUNITARIO "NOU ALACANT"**

C/ General Espartero, 140-142  
C.P. 03014  
Tlfno. 965259214

### **CENTRO COMUNITARIO "PLAZA DEL CARMEN"**

Plaza del Carmen s/n  
C.P. 03002  
Tlfno : 965981130

### **CENTRO COMUNITARIO "JUAN XXIII"**

C/ Barítono Paco Latorre, s/n.  
C.P. 03015  
Tlfno.965178494  
[cc.zonanorte@alicante.es](mailto:cc.zonanorte@alicante.es)

### **LOCAL POLIVALENTE "JUAN XXIII"**

C/ Barítono Paco Latorre, s/n.  
C.P. 03015  
Tlfno.965181742

### **CENTRO COMUNITARIO "JOSÉ CANALES"**

C/ Jaime Niñotes, 69.  
C.P. 03006  
Tlfno. 965113742



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Igualdad I**

### OBJETIVO

El Departamento de Igualdad es la estructura municipal responsabilizada específicamente de impulsar y coordinar la acción del Ayuntamiento en materia de programas dirigidos a la igualdad de género. Es un referente simbólico de la voluntad municipal de impulsar los referidos programas, y luchar contra las desigualdades.

### DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO

Ciudadanos empadronados en el municipio de Alicante.

Entidades, asociaciones, profesionales que realicen actividades en beneficio de las mujeres y a favor de la igualdad de oportunidades.

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN

#### **Servicio de Atención Social.**

Se trata de programas que van dirigidos a orientar e informar de los recursos existentes, y de intervenciones psicosociales para la integración personal y social de los ciudadanos.

#### **Servicio de Atención y Orientación Psicológica.**

Ese servicio es un recurso municipal que desde el mismo se ofrece apoyo y orientación psicológica donde consultar y asesorarse en situaciones de dificultad personal y familiar.

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

Este servicio es un recurso municipal que desde el mismo se ofrece información legal sobre: violencia de género, separaciones, divorcios, uniones de hecho, filiación, impago de pensiones, así como cuestiones de ámbito civil, penal o laboral.

Ofrece la información necesaria para la obtención de justicia gratuita.

#### **Servicio de Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.**

Es un servicio que, con la tecnología adecuada, teléfono móvil dotado de un sistema de comunicación y localización, y ante una situación de emergencia, proporciona a las mujeres la protección necesaria por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Este servicio garantiza una atención inmediata, facilitando la tranquilidad para normalizar el día a día de las mujeres y sus familiares.

#### **El Banco de Tiempo**

Es el primer banco que funciona sin dinero. En la cuenta ahorras TIEMPO, y la moneda de cambio son las HORAS. Se trata de un intercambio de servicios en el que se ofrece la oportunidad de que la gente se conozca y confíe en los demás para resolver necesidades concretas.



### *Concejalía de Acción Social Departamento de Igualdad II*

#### COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

##### **1. Informar, asesorar, y proteger a los ciudadanos.**

###### **INDICADORES:**

- Número de intervenciones en el Servicio de Atención Jurídica, al año.
- Número de intervenciones en el Servicio de Orientación y Atención Psicológica, al año.
- Número de intervenciones en el Servicio de Información, al año.
- Número de intervenciones a mujeres en el Servicio de Teleasistencia Móvil, al año.

##### **2. Formar e insertar laboralmente a las mujeres.**

###### **INDICADORES:**

- Número de talleres formativos, al año.
- Números de mujeres que han recibido formación, al año.



## **Concejalía de Acción Social** **Departamento Jurídico-Administrativo I**

### OBJETIVO

El Departamento Jurídico-Administrativo, es la estructura municipal responsable de impulsar y coordinar los procedimientos y tareas administrativas que se desarrollan desde el Servicio de Acción Social, mediante la emisión de informes, elaboración de propuestas de resolución, control y tramitación de expedientes.

### DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO

- Los profesionales y técnicos del Área.
- La población usuaria de los servicios sociales del municipio de Alicante.
- Las entidades, asociaciones y profesionales que realicen actividades relacionadas con los objetivos de la Concejalía.
- Otros Departamentos Municipales que por motivo de las tareas encomendadas, tengan interrelación con este Área.

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN

- Apoyo jurídico, atendiendo a las consultas de tipo jurídico administrativas que se efectúen desde los Centros Sociales o desde los distintos Departamentos y Programas.
- Resolución de reclamaciones, alegaciones y recursos.
- Adaptación y adecuación de los procedimientos a las normas legales vigentes en cada momento, desarrollando funciones de consultoría, evaluación y control.
- Emisión de informes y elaboración de propuestas de resolución.
- Asistencia a Comisiones en calidad de Secretaria (Valoración de Ayudas, Consejo de Cooperación Internacional, Comisión de Apertura de los sobres únicos en los expedientes de contratación, etc.).
- Supervisión de los procesos internos de gestión.



## **Concejalía de Acción Social** **Departamento Jurídico-Administrativo II**

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN (II)

-Tramitación, control, actualización y seguimiento de los expedientes que se llevan a cabo en el Departamento para consecución de los objetivos del Servicio:

- . Convenios con entidades de interés social y con otras Administraciones o Entidades Públicas.
- . Contratos por procedimiento abierto y negociado (hasta donde abarca la delegación de la Junta de Gobierno Local, se tramita el expediente completo con la formalización del contrato y devolución de la garantía).
- . Contratos menores.
- . Contratos especiales (Cafeterías y Peluquerías Centros Mayores).
- . Prórrogas y revisiones de precios en los contratos en los que proceda.
- . Convocatoria de subvenciones (Abierta, Asociaciones de Interés Social, Becas, ONGD,s).
- . Decretos de subvenciones directas.
- . Expedientes Disciplinarios de los Centros de Mayores.
- . Reglamentos, Ordenanzas y Estatutos.
- . Síndico de Agravios.
- . Bono-Bus (Carné Oro).
- . Arrendamientos de locales, así como las prórrogas y revisiones de precios.
- . Certificados varios.
- . Archivo expedientes Concejalía (a excepción de los Centros Sociales).
- . Solicitud de subvenciones a otras Administraciones Públicas.
- . Reintegro de subvenciones.
- . Decretos de modificación de proyectos ya subvencionados.
- . Tramitación de informes a Juzgados.



### **Concejalía de Acción Social** **Departamento Jurídico-Administrativo III**

#### COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

1. Compromiso de diligencia para la consecución de los objetivos de la Concejalía con la seguridad jurídica que requieren los actos administrativos y las prestaciones de servicios que se ofrecen desde la misma

**INDICADORES:**

- Número de consultas que se efectúan al año.

2. Compromiso de estudio y actualización de la normativa aplicable en relación con las competencias del Servicio, para dar una mejor información tanto a los usuarios externos como internos de la Concejalía.

3. Eficacia y eficiencia en la resolución administrativa de los expedientes encomendados, teniendo como objetivo permanente la mejora de los servicios prestados.

**INDICADORES:**

- Número de expedientes tramitados al año, ( comprensivos de todas las materias que han quedado descritas en el apartado "modalidades de la prestación").



## **Concejalía de Acción Social** **Departamento Jurídico-Administrativo** **Órgano Económico I**

### OBJETIVO

El Órgano Económico es la estructura municipal responsable del desarrollo de aquellas actividades de carácter económico del servicio de Acción Social como contabilidad, presupuesto, justificación económica de subvenciones recibidas, supervisión de las justificaciones económicas de subvenciones concedidas... mediante la emisión de documentos económicos, informes, preparación de certificados del Sr. Interventor, etc

### DESTINATARIOS DE LA UNIDAD

- Los Técnicos de la Concejalía.
- Las entidades, asociaciones y proveedores que realicen actividades relacionadas con los objetivos de la Concejalía.
- Otros Departamentos Municipales que por motivo de las tareas encomendadas, tengan interrelación con este Área, en especial , la Intervención Municipal

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN

- Apoyo, atendiendo a las consultas de tipo económico que se efectúen desde los distintos Departamentos y Programas.
- Elaboración y seguimiento de los documentos contables originados en las distintas fases del gasto. Su contabilización en los programas Sicalwin y Firmadoc.
- Elaboración del presupuesto de Acción Social, tanto de ingresos como gastos, de sus modificaciones y seguimiento hasta su liquidación anual.
- Emisión de informes económicos sobre justificaciones de subvenciones concedidas:
  - Convenios
  - Convocatorias de Subvenciones
  - Subvenciones fuera de convocatorias.



## **Concejalía de Acción Social** **Departamento Jurídico-Administrativo** **Órgano Económico II**

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN (II)

- Cumplimentación de la documentación económica requerida para la justificación de subvenciones recibidas (anexos y certificados)
- Asistencia a Comisiones en calidad de suplente de la Secretaria (Valoración de Ayudas, Consejo de Cooperación Internacional, Comisión de Apertura de los sobres únicos en los expedientes de contratación, etc.).
- Compras directas, y contratos de mobiliario y otras dotaciones, desde solicitud de presupuestos hasta su facturación.
- Apoyo en la contabilidad de los centros municipales de mayores.
- Informes económicos para propuestas de revisiones de precios en contratos que proceda

### COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

#### **1. Justificaciones económicas de las subvenciones recibidas dentro de los plazos establecidos**

##### **INDICADORES:**

- Número de informes económicos emitidos de convenios, convocatorias y subvenciones, al año.
- Porcentaje de distribución de facturas en un plazo inferior o igual a 3 días hábiles (firmadoc), al año
- Porcentaje de tramitación de las facturas en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles posteriores a su firma, al año.



## **Concejalía de Acción Social Jefatura de Servicio Unidad de Planificación y Evaluación I**

### OBJETIVO

Apoyo técnico al Servicio en materia de planificación, investigación y evaluación.

### DESTINATARIOS DE LA UNIDAD

Jefatura de Servicio, como órgano Staff, y por extensión y a través de la misma, los Departamentos, Programas y Centros Sociales y Comunitarios

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN

- Diseño y desarrollo de las Memorias del Servicio.
- Estudios de necesidades sociales de sectores, en zonas o barrios de la ciudad.
- Análisis y explotación de datos a demanda de la Jefatura.
- Informes de situaciones y tipologías de usuarios y familias atendidas.
- Diseño de los sistema de recogida de información, procedimientos de tramitación y codificación de recursos y actuaciones en la Ficha Social en colaboración y a petición de las Jefaturas
- Implementación, en colaboración con el Departamento de Informática, de procedimientos y recursos.
- Evaluación de los procedimientos y propuestas para mejora de la calidad.
- Propuesta de objetivos y estrategias sociales de intervención



## **Concejalía de Acción Social Jefatura de Servicio Unidad de Planificación y Evaluación II**

### COMPROMISOS DE LA UNIDAD

- 1. Realización del Informe Social Anual de Alicante que recoja y analice, al menos, los siguientes indicadores generales:**
  - Usuarios atendidos por: sexo, edad, sectores, centros sociales, barrios, nacionalidad, tipos de hogares.
  - Indicadores de pobreza
  - Demandas presentadas
  - Recursos aplicados, recursos deficitarios.
  - Actuaciones realizadas e intensidad de la intervención.
  - Propuestas de modificación de objetivos, recursos, procedimientos y estrategias de intervención del servicio.
- 2. Elaboración de Informes específicos o sectoriales a petición de la Jefatura.**
- 3. Elaboración de las propuestas de procedimientos para la implementación de nuevos recursos.**



### **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Información I**

#### OBJETIVO

Informar, orientar y asesorar a todos los/las ciudadanos/as acerca de los recursos sociales adecuados para resolver sus necesidades, de sus derechos y obligaciones, así como del ejercicio de los mismos.

#### DESTINATARIOS DEL PROGRAMA

Todos los ciudadanos y ciudadanas de Alicante.

#### COMPROMISOS DEL PROGRAMA.

**1. Canalizar la información básica de interés social, tanto a nuestros profesionales, como a la población general, difundiéndoles a estos últimos el contenido de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante.**

##### **INDICADORES:**

- Número de visitas de usuarios/as de Internet realizadas a nuestra página web.
- Número de circulares, notas informativas, comunicados y avisos, destinados al personal de la Concejalía.
- Cantidad de material divulgativo de Servicios Sociales que se ha editado.
- Número de casos que se atienden desde el Programa de Información.

**2. Impulsar, canalizar y participar en propuestas de actuaciones generales en el sector de discapacitados.**

##### **INDICADORES:**

- Número de “Aparcamientos Unipersonales para Discapacitados” (A.U.D) de las Tarjetas destinadas a Entidades representativas del Colectivo de Personas Discapacitadas (T.E.C.D.), y de las “Reservas de espacio en la vía pública para facilitar el Acceso a la Vivienda y/o vehículo que transporta personas con discapacidad (R.A.V.)”, al año.
- Número de informes realizados desde el Programa de Información de las solicitudes de “Aparcamientos Reservados para Entidades de interés social destinadas a personas con Discapacidad (A.R.E.D.)”, al año.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Información II**

### **COMPROMISOS DEL PROGRAMA ( II )**

**3. Recepcionar y derivar, en su caso, las solicitudes que se reciben en la Unidad Central de la Concejalía.**

#### **INDICADORES:**

- Número de casos de atención a usuarios realizados desde el Programa de Información, al año.
- Número de casos de atención presencial realizados desde el Programa de Información, al año.
- Número de informes policiales recibidos, registrados y derivados, al año.
- Número de escritos provenientes de Juzgados, al año.
- Número de peticiones de actuaciones a instancias de otras Concejalías, al año.
- Número total de solicitudes recibidas a través de Registro General, cartas y correo electrónico, al año.
- Porcentaje total de solicitudes contestadas/derivadas (a través de carta, email, oficio..), al año.
- Porcentaje de solicitudes derivadas a centros sociales, servicios y/o programas de la Concejalía de Acción Social, al año.
- Porcentaje de solicitudes derivadas a otras concejalías al año.
- Porcentaje de solicitudes derivadas a otras entidades externas al ayuntamiento, al año



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Mayores y Dependencia I**

### OBJETIVO

Favorecer la integración comunitaria y proporcionar la convivencia de las personas, por medios normalizados, así como potenciar la creación de los recursos necesarios para ello.

### DESTINARIOS DEL PROGRAMA

Personas mayores ( más de 65 años), familias y discapacitados de la ciudad de Alicante.

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN

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

Prestación que ofrece un conjunto de servicios de carácter doméstico, personal y socio-educativos a aquellas personas que precisan, por su especial necesidad, una atención en su domicilio, procurando así la permanencia en su núcleo familiar.

#### ➤ **Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria (S.T.A.D.)**

Servicio de atención telefónica, a través del cual el/la usuari@ está atendid@ durante las 24 horas del día (a través de un sistema de alarma) durante los 365 días al año, frente a cualquier situación de emergencia o riesgo que ocurra dentro del domicilio, garantizándole así la atención inmediata que precise.

#### ➤ **Centro Estancias Diurnas (S.E.D.)**

Servicio socio-sanitario, y de apoyo familiar, dirigido a proporcionar durante el día una atención especializada a las necesidades básicas de personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia, favoreciendo así su permanencia en su entorno y evitando internamientos innecesarios.

#### ➤ **Centros Municipales de Personas Mayores (C.M.P.M.)**

Son centros destinados a la convivencia e intercambio de experiencias entre los mayores, por medio de la organización de actividades que promocionan la cultura, el ocio, y muy especialmente la calidad de vida de cuantos participan. Se encuentran ubicados en los diferentes barrios de la ciudad.



### **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Mayores y Dependencia II**

#### ➤ **Menjars a Casa.**

Programa con el que se pretende distribuir la comida a las personas mayores que por su especial situación, como la soledad, o por sus dificultades físicas tengan como principal problema una deficiente nutrición

#### ➤ **Gestión Municipal de la Ley de la Dependencia**

Conjunto de actuaciones dirigidas a la gestión de los expedientes de solicitud de grado y nivel de dependencia de acuerdo a las competencias municipales establecidas en la normativa vigente.

#### COMPROMISOS DEL PROGRAMA DE CONVIVENCIA

1. Normalizar procedimientos, impresos y registros informáticos de los recursos del Programa, que permitan tanto conocer las demandas planteadas como agilizar su tramitación y adecuación a los recursos disponibles.

##### **INDICADOR:**

- Número de expedientes resueltos en un plazo de 90 días, al trimestre, dividido por el número de expedientes resueltos al trimestre y multiplicado por cien..

2. Procurar la mayor participación posible de socios de los Centros de Mayores de nuestra ciudad en las actividades organizadas por la Concejalía, lo que va a proporcionar mayores niveles de prevención de situaciones de aislamiento y de autonomía.

##### **INDICADORES:**

- Número total de socios de Centros de Mayores, al año.

+ Porcentaje de socios que han participado en los talleres de los Centros de Mayores, al año.

+ Porcentaje de socios que han participado en los viajes de los mayores, al año.



### ***Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Cooperación I***

#### **OBJETIVO**

- Potenciar, promover y facilitar la consolidación del tejido asociativo de la ciudad, en materia de acción social, así como la organización comunitaria de iniciativas sociales.
- Apoyar todas las formas de colaboración en la acción social.
- Potenciar la coordinación de actuaciones, de forma que se complementen de manera recíproca las desarrolladas por el nivel institucional y el nivel comunitario.
- Facilitar y posibilitar la creación de asociaciones en el ámbito de lo social y el fortalecimiento de las ya existentes.
- Reforzar las intervenciones con los colectivos más necesitados y/o aquellas situaciones que requieren mayor apoyo social.
- Promover y apoyar cualquier iniciativa u organización de voluntariado social en la comunidad.

#### **DESTINATARIOS DEL PROGRAMA**

- Entidades no gubernamentales que operan en el ámbito de la acción social, con sede en la ciudad de Alicante e inscritas en el Registro de Entidades de Interés Municipal (R.E.I.M.).
- Organizaciones no gubernamentales que operan en el ámbito de la cooperación internacional, con sede en la ciudad de Alicante e inscritas en el R.E.I.M.
- Organizaciones no gubernamentales que operan en el ámbito de la cooperación internacional, con sede en países en vías de desarrollo considerados prioritarios
- Personas y colectivos relacionados con los objetivos del Programa y/o interesados en el mismo.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Cooperación II**

### **MODALIDADES DE PRESTACIÓN**

- Apoyo a entidades en forma de convenio o acuerdo de colaboración, apoyo en la definición, diseño, programación y ejecución de estrategias de trabajo.
- Asesoramiento a entidades para organizar su estructura como asociación y favorecer su crecimiento y consolidación en el seno de la comunidad.
- Provisión y gestión de infraestructuras al servicio de las asociaciones de interés social mediante el Hotel de Entidades de Interés Social, cuya finalidad es proporcionar un espacio físico de titularidad municipal a aquellas asociaciones que carecen del mismo o que precisan trasladar alguno de sus servicios o actividades por falta de espacio o de recursos, así como convertirse en espacio de encuentro y referente común de las asociaciones, donde compartir conocimientos y experiencias así como promover iniciativas conjuntas para el aprovechamiento de los recursos.
- Apoyo económico en forma de subvenciones: dotación económica anual con cargo al presupuesto municipal, destinada a la realización de actividades y programas propios de cada entidad, al mantenimiento de la misma o a ambos conceptos. En esta convocatoria se da prioridad a aquellas entidades que carecen de otros apoyos económicos ( p. ej. Convenios o acuerdos de colaboración de plazo largo y medio) y a las actuaciones de tipo asistencial, preventivo y de inserción, que tienen en cuenta a los sectores más vulnerables de la comunidad y las necesidades emergentes de nuevos colectivos, en función de las transformaciones sociales que van teniendo lugar en el seno de la mismo.
- Cooperación internacional y actuaciones solidarias a favor de los países en vías de desarrollo, mediante la financiación de proyectos de desarrollo, presentados por las ONGD's de la ciudad de Alicante en colaboración con una entidad no gubernamental del país destinatario de las acciones y mediante la financiación directa de acciones de desarrollo, por la vía de hermanamientos para la cooperación o de acuerdos de colaboración con entidades de los países destinatarios de las ayudas.
- Presencia en foros supramunicipales para la intervención en situaciones de ayuda humanitaria, emergencia y post-emergencia, causadas por catástrofes naturales o conflictos armados, a través de la figura del Comité Permanente de Ayuda Humanitaria y Emergencia de la Comunidad Valenciana.



### **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Cooperación III**

#### **COMPROMISOS DEL PROGRAMA**

**1. Ofrecer soporte económico a través de la convocatoria anual de subvenciones a entidades de interés social al mayor número posible de entidades locales que operan en el ámbito de la acción social.**

**INDICADORES:**

- Número de solicitudes presentadas en la convocatoria de subvenciones a entidades de interés social, al año.
- + Porcentaje de solicitudes aprobadas dentro de la convocatoria, al año.

**2. Financiar a través de la convocatoria anual de subvenciones a Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo el mayor número posible de proyectos de cooperación internacional y de solidaridad con los países del Sur.**

**INDICADORES:**

- Número de proyectos de cooperación internacional y de solidaridad con los países del sur presentados, al año.
- + Porcentajes de proyectos aprobados dentro de la convocatoria, al año.

**3. Apoyar en la ciudad de Alicante el mayor número posible de iniciativas de sensibilización social y educación para el desarrollo impulsadas por las Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo y otras entidades vinculadas a la cooperación internacional.**

**INDICADORES:**

- Número de iniciativas de sensibilización social y educación para el desarrollo presentadas, al año.
- + Porcentaje de iniciativas apoyadas, al año.



### ***Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Cooperación IV***

#### **COMPROMISOS DEL PROGRAMA**

4. Potenciar y facilitar el uso de las instalaciones y recursos que ofrece el Hotel de Entidades de Interés Social.

**INDICADOR:**

- Tasa de ocupación de los espacios disponibles, al año.

5. Ofrecer a la entidades de interés social de la ciudad de alicante, a través del Hotel de Entidades de Interés Social, un programa formativo acorde con las necesidades e intereses expresados por éstas.

**INDICADORES:**

- Número de personas que demandan su inscripción en los cursos ofertados, al año.  
+ Porcentaje de personas que son admitidas a la realización de cursos, al año.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Familia y Menor I**

### OBJETIVOS

- Realizar Actuaciones tendentes a prevenir, intervenir y proponer medidas de protección, respecto a la población Infanto-Juvenil, que se encuentra en situación de riesgo social.

### DESTINATARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN

- Menores en situación de riesgo.

### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Gestión de recursos y procesos de carácter Psicosocial, dirigidos a la familia con el fin de prevenir e intervenir en las situaciones de riesgo del menor.

#### **1. Intervención psicosocial dirigida a menores en situación de “apreciación de riesgo”.**

Tiene como finalidad asegurar una atención eficaz a los menores en situación de desprotección

#### **2. Educación Familiar**

El Programa de Educación Familiar tiene carácter preventivo y socio-educativo cuyo objetivo es incidir en el cambio de actitudes y estilos de vida de las familias con dificultades relacionales, educativas y/o de atención adecuada a sus hijos. Se enmarca en los planes de Intervención Familiar con menores en situación de riesgo.

#### **3. Educación Perinatal**

El Programa de Educación Perinatal tiene un carácter preventivo y socio-educativo cuyo objetivo es incidir en la detección precoz de situaciones de riesgo, trabajar los roles familiares y estilos educativos de los padres potenciando el vínculo afectivo (apego) que garantice un crecimiento sano. Está dirigido a menores desde su nacimiento hasta los 3 años.

#### **4. Educación para el Desarrollo y la Organización Familiar.**

El Programa de Educación para el Desarrollo y la Organización Familiar tiene un carácter preventivo y socio-educativo, con el fin de aportar a las familias carentes de elementos socializadores y educativos para su normalización e integración. Abordaje grupal.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Familia y Menor II**

### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS (II)

#### **5. Programa de Acogimiento en Familia Extensa y/o afín.**

Se articula como un recurso de protección a través del cual se pretende dotar de un ambiente familiar adecuado a un menor que carece de él, ya sea con carácter permanente o temporal, ante la imposibilidad de recibir la adecuada atención por parte de sus padres

#### **6. Prestación Económica de Acogimiento en Familiar Extensa.**

Tienen por objeto atender los gastos de manutención de carácter periódico, derivados de la obligación de cuidar, alimentar y educar al menor o a la menor por el tiempo determinado que dure el acogimiento

### COMPROMISOS

#### **1. Constatar el número de peticiones de intervención de oficio en relación a las situaciones de riesgo de menores en el municipio de Alicante.**

##### **INDICADORES:**

- Número de menores de los que se requiere intervención de oficio por situación de riesgo social, al mes.
- Número de menores de los que se requiere intervención de oficio por ser menores infractores de menos de 14 años, al mes.

#### **2. Constatar el número de Prestaciones Económicas Individuales de Acogimiento Familiar en Familia Extensa y/o Afín.**

##### **INDICADORES:**

- Número de P.E.I. de Acogimiento en Familia Extensa tramitadas, al mes.
- + Porcentaje de P.E.I. de Acogimiento en Familia Extensa concedidas, al mes.



### **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Emergencia I**

#### **OBJETIVOS**

Cobertura de las necesidades más básicas de quell@s ciudadan@s que no las pueden satisfacer por sí mism@s mediante la gestión de prestaciones económicas. Atención de situaciones de emergencia que se produzcan en la ciudad, facilitando alojamientos temporales así como atendiendo las necesidades de subsistencia. Facilitar el cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad.

#### **DESTINATARIOS DEL PROGRAMA**

Unidades familiares y/o personas residentes en la ciudad de Alicante que no pueden cubrir por sus propios medios las necesidades de subsistencia, y aquellas personas con sentencias firmes en las que el cumplimiento de penas suponga trabajos en beneficio de la comunidad.

#### **MODALIDADES DE PRESTACIÓN**

##### **➤ Prestaciones Económicas**

Ayudas con carácter económico dirigidas a personas individuales o núcleos de convivencia para remediar situaciones gravemente deterioradas y que no pueden ser resueltas a través de medios económicos propios, incluyendo las siguientes tipologías:

1. Prestaciones Económicas Individualizadas.
2. Ayudas Complementarias Prestaciones Extraordinarias.
3. Renta Garantizada de Ciudadanía.
4. Bono-taxi.

##### **➤ Atención Social de Emergencias**

Actuación coordinada entre los diversos Servicios Municipales implicados en la emergencia concreta, existiendo distintas funciones de cada uno de ellos, antes, durante y después de la emergencia. Además incluye la intervención social dentro del marco del Plan de Actuación Municipal de Alicante para Inundaciones (PAMA) dirigido a asegurar la protección de la vida de las personas y sus bienes.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Emergencia II**

### **MODALIDADES DE PRESTACIÓN (II)**

#### **➤ Cumplimiento de las Penas de Trabajo en Beneficio de la Comunidad**

El Ayuntamiento de Alicante, mediante adhesión al Convenio con la Dirección General de Instituciones Penitenciarias/Organismo Autónomo de Trabajo Penitenciario, para el cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad, conceptuando la misma como “la prestación de cooperación personal no retributiva en determinadas actividades de utilidad pública con interés social y valor educativo, tendente a servir de reparación para la comunidad perjudicada por el ilícito penal y no supeditada al logro de interés económico”.

### **COMPROMISOS DEL PROGRAMA**

**1. En cuanto a las Prestaciones Económicas. Ofrecer a los ciudadanos, tanto a nivel individual o familiar, ayudas económicas para resolver situaciones de urgente necesidad, que no puedan resolver por sus propios medios.**

#### **INDICADORES:**

- Número de ayudas tramitadas al trimestre.
  - + Nº de ayudas desglosadas por concepto y cuantía del presupuesto gastado o comprometido.
  - + Importe total del presupuesto comprometido por conceptos.
- Importe del presupuesto municipal anual destinado a prestaciones económicas.
  - + cuantía total de presupuesto destinado a prestaciones económicas.
  - + Importe y porcentaje de ejecución presupuestaria de las prestaciones económicas.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Emergencia III**

### COMPROMISOS DEL PROGRAMA. (II)

2. En cuanto al Plan de Actuación en Emergencias Sociales. Actualización del Plan en función de las necesidades de la población y de las diversas situaciones que pueda originar una emergencia o catástrofe.

#### **INDICADORES:**

- Número actuaciones desde la Concejalía en situaciones de emergencia, al año..
- Número de recursos movilizados y empleados en situaciones de emergencia, al año.
- Número de profesionales intervinientes en situaciones de emergencia, al año.

3. En cuanto al cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad.

#### **INDICADORES:**

- Número de casos citados, al año.
  - + Nº de personas entrevistadas en la Concejalía, al año.
  - + Nº de casos pendientes de asignar destino, al año.
  - + Porcentaje de personas que inician el trabajo ofertado, al año.
  - + Porcentaje de personas que finalizan el trabajo ofertado, al año.
  - + Porcentaje de personas que rechazan el trabajo ofertado, al año.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Inclusión y Ciudadanía I**

### OBJETIVO

Implementar servicios de acogida e inserción en ámbitos prioritarios para la integración.

### DESTINATARIOS DEL PROGRAMA

Personas, familias y grupos con dificultades de inserción sociolaboral de Alicante.

### COMPROMISOS DEL PROGRAMA

Comprobar la implantación de los servicios que descritos y el grado de efectividad de los mismos.

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN (I)

#### **Plan de Atención a Personas sin Hogar (P.A.P.S.H.)**

- Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar
- Equipo de intervención de calle.

#### **INDICADORES:**

- Impacto del P.A.P.S.H. (frecuencia de media semestral)
  - + Número de usuarios totales con conocimiento de los recursos.
  - + Porcentaje de población que accede a servicios externos.
  - + Porcentaje de población que accede al programa de acogida.
  - + Porcentaje de población derivada por servicios sociales municipales o unidades de conductas adictivas a programa de emergencia.
- + Porcentaje de población informada por el equipo de calle.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Inclusión y Ciudadanía II**

### **MODALIDADES DE PRESTACIÓN (II)**

- Eficacia de la Intervención (frecuencia de media semestral)
  - + Porcentaje de población que accede al programa de inserción.
  - + Porcentaje de población que accede al programa de baja exigencia.
  - + Porcentaje de población con alta por cumplimiento de objetivos.
  - + Porcentaje de población que abandona.
  - + Porcentaje de población con baja por incumplimiento de objetivos.

### **Inserción por el Alojamiento.**

- Red de viviendas semituteladas.

### **INDICADORES:**

- Impacto del recurso (frecuencia de media semestral)
  - + Número de solicitudes de acceso a viviendas semituteladas.
  - + Número de personas.
- Eficacia de la intervención (frecuencia de media semestral)
  - + Porcentaje de solicitudes con ingreso efectivo.
  - + Porcentaje de solicitudes excluidos por no cumplir perfil
  - + Porcentaje de solicitudes en lista de espera..
- Seguimiento de la intervención. Bajas del recurso (frecuencia de media semestral)
  - + Porcentaje de cumplimiento de objetivos.
  - + Porcentaje de incumplimiento de objetivos.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Inclusión y Ciudadanía III**

### ***MODALIDADES DE PRESTACIÓN (III)***

#### **Integración Social e Interculturalidad.**

- Puntos de Encuentro Interculturales.
- Servicio de Asesoría en Inmigración e Interculturalidad.

#### **INDICADORES:**

- Número de atenciones de información y asesoramiento desde los Punto de Encuentro, según la tipología de la demanda (frecuencia de media semestral).
  - + Educación y Formación.
  - + Empleo.
  - + Asesoría jurídica.
  - + Ayudas económicas necesidades básicas
  - + Vivienda
  - + Salud
- Número de atenciones de mediación, según la tipología demandada (frecuencia de media semestral).
  - + Lingüística
  - + Conflictos claves culturales.
- Número de actividades para la convivencia llevadas a cabo. (frecuencia de media semestral).
- Número de atenciones profesionales con demandas de asesoramiento, según su procedencia (frecuencia de media semestral).
  - + De concejalía de Acción Social.
  - + De otros servicios municipales
  - + Otros (Públicos y de carácter social).



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Programa de Inclusión y Ciudadanía IV**

### MODALIDADES DE PRESTACIÓN (IV)

#### **Inserción por empleo. Red de Recursos de Inserción Laboral.**

- Talleres formativos de primer nivel de inserción.
- Talleres de entrenamiento.
- Servicio de Mediación Laboral.

#### **INDICADORES:**

- Impacto del servicio (frecuencia de media semestral).
  - + Número de usuarios derivados a Servicio de Mediación laboral
  - + Porcentaje de población que finaliza el itinerario.
  - + Porcentaje de población en intervención.
  - + Porcentaje de población que abandona la intervención.
  - + Porcentaje en lista de espera
- Análisis de necesidades (frecuencia de media semestral)
  - + Porcentaje de población con escasa formación y experiencia laboral.
  - + Porcentaje de población en condiciones de empleabilidad.
- Eficacia de la intervención (frecuencia de media semestral)
  - + Porcentaje de población que accede al empleo
  - + Porcentaje de población que accede a la formación.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Plan Municipal de Drogodependencias I**

### **OBJETIVOS**

- Informar, concienciar y sensibilizar a la comunidad en relación con los fenómenos relacionados con el uso de drogas.
- Promover la coordinación entre instituciones, departamentos, centros y servicios y con la iniciativa social, dirigida a optimizar los recursos disponibles, sumar esfuerzos y obtener la necesaria sinergia de acciones, nacida del consenso político y social y de la actuación coordinada.
- Reducir la prevalencia e incidencia de los consumos de drogas a través de la promoción de hábitos de vida saludables, del reforzamiento de los factores de protección en relación con los consumos de drogas y de la transferencia de conocimientos y competencias relevantes.
- Reducir los conflictos y problemas relacionados con los consumos de drogas en los diferentes niveles de inclusión en que pueden presentarse: individuales, familiares, grupales y sociales.
- Fomentar y capacitar la participación social en el ámbito de las drogodependencias.
- Favorecer los procesos de incorporación social de personas drogodependientes.

### **DESTINATARIOS DEL PROGRAMA**

- La población general
- El tejido social organizado: la participación social, el asociacionismo
- La población escolarizada en EPO y ESO
- La población adojuvenil (12-18 años)
- Los jóvenes adultos (18-24 años)
- Los mediadores naturales: las familias
- Los mediadores sociales: los docentes, los educadores, los profesionales de la red socio-sanitaria de atención primaria, los actores relevantes de los escenarios de socialización de los jóvenes, los medios de comunicación



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Plan Municipal de Drogodependencias II**

### **MODALIDADES DE PRESTACIÓN (I)**

#### **Programas de prevención comunitaria**

- Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento.
- Programa de ocio alternativo "Tu Otra Historia".
- Jornadas Municipales de Prevención de las Drogodependencias.
- Boletín Informativo del P.M.D. "Vínculos".
- Programa de formación de mediadores sociales.
- Campaña de sensibilización, información y comunicación.

#### **Programas de prevención escolar**

- Programa "Prevenir para vivir" para Educación Infantil (E.I.).
- Programa "Brújula/Brúixola" para Educación Primaria Obligatoria (E.P.O.).
- Talleres de Prevención de las Drogodependencias para ESO.
- Unidades Didácticas sobre Tabaco, Alcohol y Cannabis para ESO.
- Guía "Te respiras?" sobre tabaco, guía "Controlas?" sobre alcohol y guía "Te lías?" sobre cannabis.
- Exposición itinerante "¿De qué van las drogas? - ¿De qué van los jóvenes?," para BACH y CICLOS FORMATIVOS.
- Otras actividades, programas y materiales de aplicación en el ámbito escolar.

#### **Programas de atención a la familia y los adolescentes**

- Programa de prevención en el ámbito familiar. Escuelas de Padres: grupos formativos en prevención de las drogodependencias para madres y padres.
- Servicio de Orientación Familiar en Drogodependencias.
- Grupos formativos sobre prevención de las drogodependencias para jóvenes consumidores.

**Programa de apoyo al movimiento asociativo y proyectos de colaboración con la participación social en drogodependencias.**



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Plan Municipal de Drogodependencias III**

### **COMPROMISOS DEL PROGRAMA (I)**

**1. Punto de información sobre los problemas relacionados con el uso de drogas y sobre los programas y actuaciones que se llevan a cabo desde el Plan Municipal sobre Drogodependencias**

**INDICADORES:**

- Número de demandas realizadas al Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento (SIOA), al año..
- + Porcentaje de respuestas dadas desde el SIOA antes de siete días, al año.
- + Porcentaje de respuestas dadas de información puntual antes de 24 horas, al año.

**2. Atención individualizada y familiar para los casos de inicio de consumo de drogas y/o consumos que generen problemas en el ámbito familiar, escolar, personal, etc.**

**INDICADORES:**

- Número de citas atendidas en el Servicio de Orientación a la Familia y al Adolescente en Drogodependencias (SOFAD), al año.
  - + Porcentaje de citas para la primera entrevista en el SOFAD cuya demora no supere los siete días desde la recepción de la demanda, al año.
- Número de demandas de mediadores atendidos, al año.
  - + Porcentaje de citas de primera intervención a demanda de mediadores cuya demorará no supere los quince días, al año.
- Número de menores atendidos, al año.
  - + Porcentaje de demandas de ayuda de un menor de edad realizadas con carácter de urgencia atendidas en el día de su recepción, al año.
- Número de grupos de adolescentes atendidos, al año.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Plan Municipal de Drogodependencias IV**

### COMPROMISOS DEL PROGRAMA (II)

#### **3. Información sobre programas y actividades a todos los centros de educación infantil, primaria y secundaria, a las federaciones y asociaciones de padres y madres al inicio de cada curso escolar**

##### **INDICADORES:**

- Número de familias con hijos que inician la escolarización primaria y secundaria obligatorias que, en el mes de septiembre han recibido información escrita de la programación escolar municipal sobre prevención de las drogodependencias y de las escuelas de padres, dividido por el total de las familias con hijos que inician la educación primaria y la secundaria obligatoria de la ciudad de Alicante y multiplicado por cien, al año.
- Número de direcciones de centros educativos de infantil, primaria y secundaria obligatoria que en el mes de septiembre han recibido información escrita de los programas y servicios de prevención escolar para el nuevo curso, dividido por el total de los centros educativos de la ciudad de Alicante y multiplicado por cien, al año.
- Número de federaciones y asociaciones de madres y padres de alumnos de educación infantil, primaria y secundaria obligatoria que en el mes de septiembre han recibido información escrita de los programas y servicios de prevención escolar y familiar para el nuevo curso, dividido por el total de federaciones y asociaciones de padres y madres de alumnos de la ciudad de Alicante y multiplicado por cien, al año.
- Número de centros educativos de primaria y secundaria y de federaciones de madres y padres que en el mes de septiembre de cada año disponen de la "Guía de Programas y Materiales para la prevención de las drogodependencias y la promoción de la salud" del nuevo curso escolar de las dependencias de la Concejalía de Acción Social, dividido por el total de centros educativos y de federaciones y multiplicado por cien, al año.
- Número de centros educativos de primaria y secundaria, de federaciones y de asociaciones de madres y padres de alumnos que en el mes de septiembre disponen del material divulgativo del programa de escuelas de padres y madres con los boletines de inscripción, dividido por el total de centros educativos de primaria y secundaria y de las federaciones y asociaciones de madres y padre multiplicado por cien, al año.
- Porcentaje de entrevistas de coordinación de los técnicos del P.M.D. con los equipos docentes de los centros de educación primaria y secundaria realizadas al finalizar el mes de noviembre de cada nuevo curso escolar, dividido por el total de centros educativos multiplicado por cien, al año.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Plan Municipal de Drogodependencias V**

### **COMPROMISOS DEL PROGRAMA (III)**

#### **4. Implantación del “Programa Brújula /Brúixola” en los centros de enseñanza primaria de la ciudad de Alicante**

##### **INDICADORES:**

- Número de centros de educación primaria que aplican el programa en el curso escolar dividido por el total de centros de educación primaria de Alicante y multiplicado por cien, al año.
- Número de alumnos participantes en el programa dividido por el total de alumnos matriculados en primaria en colegios de la ciudad de Alicante y multiplicado por cien, al año.
- Número de profesores de primaria que a principio de curso se comprometen a aplicar el programa, al año.
- Número de profesores acreditados por el CEFIRE a final de curso por haberse formado y haber aplicado el programa Brújula, al año.
- Número de profesores acreditados por el CEFIRE dividido por el total de profesores comprometidos a principio de curso y multiplicado por cien, al año.
- Número medio de actividades aplicadas por profesor en relación con el número de actividades propuestas por el PMD, al año.
- Número de colegios que repiten la implantación del programa dividido por el número total de colegios que implantaron el curso anterior el programa y multiplicado por cien, al año..

#### **5. Celebración anual de la Jornada Municipal sobre Prevención de las Drogodependencias**

##### **INDICADORES:**

- Nº de demandas de asistencia, al año.
- Nº de participantes, al año.
- Número de demandantes que con anterioridad a los 7 meses siguientes de la celebración de la jornada reciben un ejemplar de las actas de la jornada, dividido por el total de demandantes y multiplicado por cien, al año.



## **Concejalía de Acción Social Departamento de Programas Plan Municipal de Drogodependencias VI**

### COMPROMISOS DEL PROGRAMA (IV)

#### **6. Dos ediciones de “Vínculos. Boletín Informativo del Plan Municipal sobre Prevención de las Drogodependencias”**

##### **INDICADOR:**

- Número de ejemplares distribuidas de cada edición, al semestre.

#### **7. Implantación de Programas de Prevención de las Drogodependencias (P.P.D.) en los centros de enseñanza secundaria de la ciudad de Alicante**

##### **INDICADORES:**

- Número de centros de educación secundaria que aplican P.P.D. en el curso escolar dividido por el total de centros de educación secundaria de Alicante y multiplicado por cien, al año.
- Número de alumnos participantes en P.P.D. dividido por el total de alumnos matriculados en secundaria en colegios de la ciudad de Alicante y multiplicado por cien, al año.
- Número de profesores de secundaria que a principio de curso se comprometen a aplicar el programa, al año.
- Número de profesores acreditados por el CEFIRE a final de curso por haberse formado y haber aplicado P.P.D., al año.
- Número de profesores acreditados por el CEFIRE dividido el total de profesores comprometidos a principio de curso y multiplicado por cien, al año.
- Número medio de actividades aplicadas por profesor dividido por el número medio de actividades propuestas por el P.M.D. y multiplicado por cien, al año.
- Número de colegios que repiten la implantación de PPD dividido por el número de colegios que implantaron PPD el año anterior y multiplicado por cien, al año.