



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

ÍNDICE.

1. Diagnóstico del Sistema de Servicios Sociales Valencianos referido al municipio de Alicante.
 - 1.1. Informe social de Alicante 2.019.
 - 1.2. Servicios Sociales de Atención Primaria Municipal.
 - 1.3. Plan de Inclusión en la ciudad de Alicante.
2. Medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Alicante para organizar los Servicios Sociales de Atención Primaria con motivo del estado de alarma provocado por la pandemia del Covid-19.
 - 2.1. Descripción de medidas para garantizar prestaciones sociales y medidas por sectores de población.
 - 2.2. Organización y tramitación de nuevas prestaciones específicas del estado de alarma y otras actuaciones.
 - 2.3. Resultados.
3. Oficina Municipal de Emergencia Social. Datos específicos.
4. Barrios vulnerables. Coordinación con entidades y acciones específicas llevadas a cabo.
5. Anexos. Protocolos de actuación de la Concejalía de Acción Social y Familia durante el periodo del estado de alarma.
6. Informes de otros Servicios Municipales participantes en la O.M.E.S.: Educación, Igualdad, Inmigración, Coordinación de Proyectos y Protección Civil.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 2 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

**1. Diagnóstico del Sistema de Servicios Sociales Valencianos
referido al municipio de Alicante.**

1.1. Informe social de Alicante 2.019.

Los datos que nos ofrece el Informe Social de Alicante 2.019 (<https://www.alicante.es/es/documentos/informe-social-alicante>) es que en los últimos cinco años hemos pasado de un 30% a un 51 % de nuestra población en situación de integración plena (sin indicadores de exclusión en ninguna de sus dimensiones).

La evolución también fue positiva en el terreno de la exclusión, tanto moderada (del 17% al 10'8%) como severa (del 17'1% al 9'5%). Sin embrago, y a pesar de la tendencia favorable no debemos ignorar que la exclusión social en nuestra Comunidad sigue siendo elevada y afecta a más del 20% de la población valenciana según EINSFOESSA (<https://www.foessa.es/viii-informe/>) o el 30% según AROPE (<https://www.eapn.es/estadodepobreza/>).

Según la muestra extraída el 15 de enero de 2.020, a lo largo de 2.019 han sido atendidas por los Equipos Sociales de Base (ESB) 25.938 personas/familias, un 15% más que el año 2.018.

Si extendemos la atención e incluimos a todas las personas beneficiarias indirectas podemos afirmar que nuestra acción social llegó al 12'4% de la población alicantina (más de 42.000 personas).

Las prestaciones de índole económica, profesional o tecnológica empleados en el año 2.019 ascendieron hasta los 68.317, otra cifra récord en los SS.SS. Municipales.

Las ayudas económicas superaron por primera vez la cifra de 25.000 prestaciones económicas puestas en marcha.

Estas cifras de prestaciones están relacionadas con el número de profesionales que se encuentran en activo en cada momento.

En todos los centros sociales de la ciudad se han superado las cifras de atención a la ciudadanía en relación a los años anteriores. Cabe resaltar que el CS 4, centro social de referencia de la zona norte, es el área con mayor índice de

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 3 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

dependencia con respecto a los SS.SS.. Más del 26'2% de la población se ha beneficiado directa o indirectamente del acompañamiento y el soporte que se presta desde este Centro, son 4'2 puntos más que en el 2.018. El 53'9% de los recursos que gestionó ese Centro fueron ayudas económicas.

Con los datos expuesto queremos hacer una primera aproximación de la situación de pobreza y exclusión de la ciudad de Alicante con anterioridad a la crisis sanitaria por el Covid-19, y las consecuencias socioeconómicas provocadas por esta crisis que van a agravar aún más si cabe la situación descrita

1.2. Servicios Sociales de Atención Primaria Municipal.

La Concejalía de Acción Social al inicio de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19 estaba afrontando el intento de superación de tres hándicap:

Uno el intento de ir superando las crisis anteriores de tipo económico de los años 2.008 y 2.011. Aquí los SS.SS. municipales sufrieron recortes considerables tanto en los recursos económicos como humanos.

De esta situación vamos recuperándonos de una manera lenta e inestable desde el año 2.016. Claro reflejo de esa inestabilidad es el cese de los profesionales a 31 de diciembre, cuando la subvención de la C.I.P.I. acaba, transcurriendo un tiempo considerable hasta la nueva convocatoria de subvenciones de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas para su nueva contratación. Las contrataciones han oscilado de 30 a 80 profesionales por año.

Dos. La estructura administrativa de la Concejalía necesita una adaptación a las nuevas competencias derivadas de otras administraciones y nueva realidad social a la que se encuentra la ciudadanía y especialmente la más vulnerable y el nivel de responsabilidad que nos exige tanto para el desarrollo de proyectos, presupuestos, contratos, y otros. Propuesta que está en estudio por la Concejalía correspondiente.

Tres. La adaptación de la organización y de sus procesos de intervención a la nueva legislación emanada desde otras administraciones con competencia en esta materia y en otras, como es el caso de la vivienda, salud, etc., en la que también hay una repercusión directa en nuestra área.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

1.3. Plan de Inclusión de la Ciudad de Alicante.

El Plan de Inclusión de la ciudad de Alicante es un documento que en estos momentos se encuentra en una fase avanzada de elaboración por parte de la Concejalía de Coordinación de Proyectos.

Existe un cronograma de desarrollo del mismo y una serie de hitos para cumplir a lo largo de este año y hasta 2.030.

Este borrador es el resultado de las aportaciones de distintas Concejalías en distintos momentos desde el año 2.016. Posteriormente estuvo parado hasta que en a mediados del año 2.019 se retomó la elaboración y adaptación del mismo, como consecuencia de la legislación, la participación de la ciudadanía.

Ya se ha presentado a la comisión técnica, posteriormente se presentará a la Comisión Plenaria y a las Asociaciones para una correcta interlocución y recabar las últimas aportaciones que enriquezcan el documento. y próximamente verá la luz pública. conseguido ver la luz.

La fecha prevista de aprobación será en el último trimestre de este año.

Sin entrar al detalle de lo que supone disponer de un Plan de Inclusión Municipal, si que es de destacar algunos aspectos importantes que giran alrededor de este tipo de Planes, que son:

- Determinar objetivos comunes.
- Utilizar un lenguaje común que definan perfectamente conceptos claves como el de pobreza, exclusión, vulnerabilidad, emergencia, etc. y sus respectivos indicadores de medición
- Participación de otros servicios municipales con competencias y, en especial, la participación activa del tejido social existente en la ciudad.
- Trabajo en red para el abordaje de futuras situaciones de emergencia con mayor índice de probabilidad de éxito.
- Mayor vinculación entre las Administraciones y entidades.
- Compatibilización con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con la agenda 2.030.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

2. Medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Alicante para organizar los Servicios Sociales de Atención Primaria con motivo del estado de alarma provocado por la pandemia del Covid-19.

2.1. Descripción de medidas para garantizar prestaciones sociales y medidas por sectores de población.

El **12 de marzo** se dicta un bando por el que cesan las actividades de los Centros Municipales de Personas Mayores y Centros Municipales Comunitarios.

El estado de alarma se decreta el **14 de marzo**, lo que supone seguir un proceso de toma de decisiones de distintos recursos sociales, en concreto:

- En el Centro de Acogida e Inserción para personas sin hogar, se valora cómo abordar el confinamiento de la población residentes, que ascendía en esos momentos a 69 personas, así como la necesidad de apertura de nuevos dispositivos para la atención de esta población en razón del censo de la personas sin hogar que residen en la ciudad de Alicante.
- El Servicio de Estancias Diurnas, en el que se establece el cierre temporal del mismo y la atención personalizada de aquellos usuarios más vulnerables y con menor apoyo familiar en sus propios domicilios.
- Se procede al cierre de todas las dependencias municipales, incluidos los CC.SS. con propuesta de teletrabajo para aquellos puestos esenciales por las limitaciones de la capacidad de conexión, en esos momentos, de realizar esas conexiones. Con posterioridad esas se ampliaron hasta 240 trabajadores.

El **17 de marzo** se crea la Oficina Municipal de Emergencia Social (O.M.E.S.) para el afrontamiento de la crisis por un decreto de alcaldía (se adjunta decreto). En él se especifica la composición, funciones, competencias y duración.

La incorporación de la recepción de incidencias por un Call-Center por un equipo de 18 personas en horario de 8'00 a 20'00 horas de lunes a viernes.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

También nos solicitan desde Contratación el estado de los contratos y su evaluación por la normativa aplicable a los mismos, en cuanto a suspensiones temporales, continuidad, etc.

La primera toma de decisiones que se realiza se establece en dos líneas: qué prestaciones son necesarias y cómo abordamos las situaciones de emergencia en esta situación.

Con respecto a las **prestaciones más necesarias**, una vez visto el tema de la paralización de desahucios, moratoria de alquileres y la suspensión de los cortes de suministros de agua y energía, valoramos que la intervención debe ir destinada a cubrir **necesidades básicas** para personas/familias en situación de vulnerabilidad o exclusión social (principalmente alimentos y otros, como gas butano, medicación) y **atención a mayores y personas dependientes y/o con diversidad funcional** y a **personas sin hogar**.

Para afrontar estos retos nos fijamos en los recursos que tenemos disponibles y en las dificultades que se presentan.

Entre los **recursos que tenemos disponibles** contábamos con un contrato menor para la atención a la urgencia social con Cruz Roja y coordinación y colaboración con **entidades para reparto de alimentos**. **En estos momentos la mayoría de estas entidades proceden a su cierre por falta de personal voluntario** y únicamente queda PROSANVI, gestionado por Hijas de la Caridad. También se cuenta con los servicios de atención domiciliaria (SAD, Teleasistencia y menjar a casa) y otros contratos menores para el apoyo al acceso a medicamentos y alojamiento alternativo en hostel.

Se hace **un primer contacto con el Banco de Alimentos para conocer su stock y la posibilidad de uso del mismo, siendo una respuesta poco consistente** y enumerando dificultades por los permisos que deben de dar otras administraciones. Nos informan que desde primeros de marzo se comenzó a repartir alimentos a las entidades vinculadas a ellos, haciendo referencia a que habían entidades que no habían ido a retirarlo y no nos podías autorizar la derivación de alimentos a otras entidades.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Por ello desde la Concejalía se Voluntariado se procede a llamar a las 52 entidades que tenían el reparto de alimentos y a colaborar con ellas para posibilitar al reparto.

Elaboramos un primer documento con las prestaciones disponibles y su tramitación ágil, en el que incluimos un punto de información con la Concejalía de Educación para resolver las **incidencias relacionadas con el vale de becas de comedor** detectadas en nuestras valoraciones de situación de urgencias que fueron emitidas por la Consellería de Educación.

El 18 de marzo se monta el dispositivo de atención a personas sin hogar en el pabellón polideportivo de Florida-Babel, con capacidad para 60 personas

El 25 de marzo se elaboran los primeros informe para contratación, vía urgencia, para la ampliación de servicios de atención a urgencias, farmacia, sepelios, hostel, así como se incluye todo lo necesario para montar el dispositivo de personas sin hogar.

En esta misma fecha **se procede a redactar los primeros informes para la contratación de suministros de primera necesidad** destinados a familias y personas en situación de grave vulnerabilidad por la pandemia, por un importe de 100.000,00€ y su posterior ampliación con otros 200.000,00€.

Por otra parte, **configuramos equipos interdisciplinarios de atención a urgencias que comienzan a atender las solicitudes de apoyo el 20 de marzo en la sede de la Concejalía**. En estos momentos se cuenta con una guía para las prestaciones.

El volumen de incidencias que se reciben desde el inicio del estado de alarma hace que el día **30 de marzo** pasemos de un equipo atendiendo en la Casa de Socorro, con 6 profesionales, a **seis equipos, ubicados en todos los Centros Sociales** de la Concejalía, **comenzando a combinar la atención presencial con el teletrabajo**, sin la atención directa a usuarios. El total de funcionarios es de 279.

El equipo del Centro Social 4 es reforzado por 4 profesionales, de otros centros y una profesional de la Concejalía de Educación.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 8 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

2.2. Organización y tramitación de nuevas prestaciones específicas del estado de alarma y otras actuaciones.

A lo largo del periodo del estado de alarma la O.M.E.S. ha ido adaptando su organización y actuaciones a dos variables fundamentales, la normativa estatal, autonómica e incluso local que ha surgido y las necesidades que la Concejalía de Acción Social ha ido detectando en la recepción de las incidencias de urgencias.

Con respecto a la normativa, los principales documentos con los que se ha trabajado son:

- Bando del 12/03/2020, donde se adoptan medidas restrictivas relativo a instalaciones y eventos municipales, donde se suspenden las actividades y el cierre de los Centros de Mayores, asociaciones socioculturales, centros municipales comunitarios, asociaciones vecinales y centros juveniles.
- Resolución de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública de 13 /03/2020, por la que se acuerda medidas especiales en relación con la actividad de determinados centros de atención diurna de servicios sociales, independientemente de su titularidad y tipología de gestión.
- Medidas especiales de carácter preventivo respecto al servicio de ayuda a domicilio municipal y de dependencia de la Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, de 14/03/2020.
- Real Decreto Ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del Covid-19.
- Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.
- Resolución de 17 de marzo de la Vicepresidencia de Igualdad y Políticas inclusivas, por la que se disponen medidas extraordinarias de gestión de los servicios sociales y sociosanitarios.
- Documento técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por Covid-19 para los gestores de servicios sociales de atención a personas

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 9 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

sin hogar. De 18/03/2020, del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2.030.

- Instrucción número 2 de la Vicepresidenta y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establecen las medidas a tomar por parte de los Servicios Sociales para atender a las personas sin hogar en la pandemia Covid-19 de 18/03/2020.
- Resolución de 27 de marzo de 2.020, de la Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establecen las directrices para organizar los SS.SS. De atención primaria con motivo del estado de alarma.
- Documento técnico de recomendaciones de actuación de los SS.SS. Por la crisis Covid-19 de los asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables, de 27/03/2020 del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2.030.
- Resolución de 3 de abril de 2.020, de la Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se confirman medidas extraordinarias de gestión de los SS.SS. y sociosanitarios en salvaguarda de las personas más vulnerables en el marco de la pandemia por Covid-19 y se establecen nuevas.
- Decreto 43/2.020, del Consell, de 3 de abril, de aprobación de las bases reguladoras de concesión directa de subvenciones a las entidades locales titulares de SS.SS. de atención primaria, para hacer frente al impacto de la Covid-19.
- Circular sobre la aplicación del decreto 43/2020 de fecha 14/03/2020.
- Corrección de errores del decreto 43/2020, de fecha 11/04/2020.
- Circular informativa para la gestión de la R.V.I. Con motivo del estado de alarma provocado por Covid-19 para realizar propuestas de priorización en la tramitación de los expedientes de RVI.
- Documento técnico de recomendaciones para los responsables políticos y personal directivo de los SS.SS. de atención primaria ante la crisis por



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Covid-19 de 06/04/2020, del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2.030.

- Orden TMA/336/2.020, de 9 de abril, por la que se incorpora, sustituye y modifican sendos programas de ayuda del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al covid-19.
- Decreto de Alcaldía sobre el Plan de medidas y ayudas sociales y económicas de emergencia propuestas para la ciudad de Alicante como consecuencia del Covid-19 de fecha 22/04/2020.
- Decreto 52/2020 de 24 de abril, del Consell, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual.
- Resolución sobre las directrices para organizar los SS.SS. De atención primaria con motivo de las fases de desconfinamiento del estado de alarma provocado por la pandemia de covid-19, de 9 de mayo, de la Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Desde la Concejalía de Acción Social la citada normativa y la puesta en marcha de los distintos recursos disponibles a lo largo de este periodo de tiempo se fueron elaborando distintos **documentos de trabajo** que se detallan a continuación, lo que adjuntamos como anexos a este informe:

- Ficha de recogida de demandas en atención telefónica.
- Primer documento sobre necesidades sociales en situación de pandemia a atender a través de prestación de servicios.
- Organización equipos en sede de la Concejalía y Centros Sociales.
- Segundo documento sobre necesidades sociales en situación de pandemia a atender a través de prestación de servicios.
- Tercer documento sobre necesidades sociales en situación de pandemia a atender a través de prestación de servicios.
- Documento de ajuste de los servicios del Centro de Acogida e Inserción durante la pandemia ocasionada por el coronavirus.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

- Cuarto documento "Guía de actuación en la crisis sociosanitaria covid-19"
- Procedimiento de ayudas económicas ACPE's y PEI's covid.
- Guía visual para el uso de las aplicaciones informáticas.
- Resumen de ayudas para el alquiler de viviendas para aquellas personas que no pueden atender el pago del mismo por el impacto económico y social del covid-19.
- Cumplimentación paso a paso del informe social en la situación de exclusión social/vulnerabilidad.

Teniendo en cuenta la coyuntura descrita, se han llevado a cabo otra serie de actuaciones en la Concejalía de Acción Social que revisten una especial relevancia, como son:

- **Selección y contratación del personal** a cargo de la subvención de la línea nominativa 2.020, con un total de 80 nuevos funcionarios. Distribución e incorporación a sus puesto a sus puestos de trabajo. Solicitudes de accesos y permisos de las distintas aplicaciones informáticas que deben manejar. Solicitudes de los permisos para teletrabajo. Es relevante el hecho de instruir a este nuevo personal desde unos parámetros de trabajo no presencial y organizar el trabajo desde esa situación de confinamiento y teletrabajo.
- Elaboración de **contratos específicos** para la atención de la emergencia social y el seguimiento de los contratos ordinarios que han sufrido algún tipo de modificación.
- Continuidad de los **Servicios de Mediación Gitana de Zona Norte y Cementerio**.
- **Generación y modificaciones de créditos** para la atención a la crisis del covid-19.

La relación que esta Concejalía ha mantenido con distintas entidades sin ánimo de lucro, ha fluctuado a lo largo del tiempo debido la intensidad de las demandas que llegaban y nuestra prioridad de organización y disponibilidad de prestaciones para dar respuestas a las incidencias que la ciudadanía nos hacían llegar.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

De cualquier forma, por las indicaciones que se recibían desde las administraciones estatales y autonómicas, dimos prioridad a la coordinación con el sistema de salud y a las entidades con las que manteníamos altos niveles de coordinación por gestionar servicios conjuntos (Cruz Roja, Hijas de la Caridad, REAPSHA, Despensa Solidaria, etc).

No obstante algunas entidades, muchas de ellas muy vinculadas a la población de la **zona norte**, como Fundación Secretariado Gitano, F.A.G.A., Arakerando, que detectaron situaciones personales/familiares susceptibles de una atención de urgencia, **nos remitieron listados que fueron valorados y se dio una devolución de la atención prestada** por el dispositivo de SS.SS. de atención primaria.

Desde el Centro Social nº 7, se llevó a cabo una labor de prospección y coordinación con las entidades de esa zona.

Para concluir este apartado y en función de la "Resolución sobre las directrices para organizar los SS.SS. de atención primaria con motivo de las fases de desconfinamiento del estado de alarma provocado por la pandemia de Covid-19, de 9 de mayo, de la Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas", lo que de hecho va a suponer entrar en una nueva fase de trabajo, deberemos tener en cuenta los siguientes factores:

- Número de incidencias resueltas por la crisis Covid-19 en los distintos centros sociales, para pasar de una atención a la urgencia a una valoración social de las necesidades o problemáticas de las personas/familias atendidas desde las Unidades Técnicas de Intervención.
- Proceso de incorporación paulatina de los profesionales a sus centros de trabajo, lo que requiere medidas de protección personas y de seguridad de las instalaciones. Ya se han establecido equipos de trabajo presencial, siguiendo las instrucciones del Servicio de Prevención de Riesgos y Medicina Laboral.
- Sistema de cita previa para retomar la atención presencial de la ciudadanía en los casos necesarios.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

- Abordaje del actual procedimiento para la solicitud de distintas prestaciones del catálogo del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Elaborar un Plan de Contingencias para posibles crisis futuras.

2.3. Resultados..

2.3.1. Solicitudes de apoyo a través de los canales habilitados.

A través de la línea 900, 010 y el mail de Acción Social, se han recibido 14.399 incidencias para esta Concejalía.

Cuando el volumen de llamadas habituales era de unas 400 llamadas diarias, desde la declaración del estado de alarma pasaron a 1.200, lo que obligo a reforzar el contrato que se tenía.

2.3.2. Carpetas¹ trabajadas y número y tipología de prestaciones tramitadas.

Se ha estado trabajando con **11.064 carpetas** de las cuales **3.674** (33,2%) se corresponden con carpetas abiertas en este periodo y, de ellas, **1.967** (53'5%) son personas/familias sin antecedentes en los Servicios Sociales.

- Ayuda alimentaria: 2.896
- Derivación con carácter estable a entidades para lote de alimentos: 550.
- Atención domiciliaria: nuevas altas 183. NOTA: Con respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio, básicamente destinado a personas mayores, destacar que de 757 usuarios en activo al inicio de la pandemia, 138 han causado baja temporal por temor al contagio, suspendiendo el servicio temporalmente.
- Prestaciones económicas: 2.327 ACPE's y PEI's Covid por un importe de 1.128.201,00€.
- Alojamiento temporal habilitado por la C.I.P.I.: 50.
- Sepelios: 7.
- Dispositivos de atención a personas sin hogar: 125.

¹ Por carpeta debe entenderse expediente en el que se incluye la unidad familiar.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Con relación a la **dependencia** y por la excepcionalidad de no poder realizar valoraciones con visita domiciliaria, se ha avanzado en aspectos de expedientes pendientes de informe del entorno al estar ingresados en centros residenciales.

Desde el momento del confinamiento el **Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia** (E.E.I.I.A.) ha llevado a cabo un seguimiento de los casos en intervención terapéutica, así como de las familias acogedoras.

Atendiendo a las diferentes fases de atención los resultados han sido:

1ª fase: Periodo comprendido entre el 17 de marzo hasta el 13 de abril.

Se trabajó con 4.441 carpetas, lo que supuso 1527 carpetas más que el mes anterior.

Las prestaciones disponibles y el número de tramitaciones fueron:

- Ayuda alimentaria en especie en coordinación con Cruz Roja e Hijas de la Caridad, programa PROSANVI, a través de vale de compra en supermercado o en metálico, apoyo para compra de medicamentos y alternativa habitacional: atención a 1.335 personas o familias
- Atención domiciliaria a 120 personas o familias
- Prestaciones económicas, ayudas de emergencia municipal (ACPE) y priorización de expedientes de Renta Valenciana de Inclusión: 435 personas o familias.
- Personas sin hogar: al dispositivo de alojamiento puesto en marcha el 18 de marzo, se incorpora un servicio de duchas y lavandería a partir del 10 de abril en coordinación con la Red de Entidades de Personas sin hogar de Alicante (REAPSHA). Se elabora una **miniguía de recursos a personas sin hogar**.

2ª fase: Periodo comprendido entre el 14 al 22 de abril.

Se trabajó con 4.329 carpetas.

Las prestaciones disponibles y el número de tramitaciones fueron:

- Ayuda alimentaria a través de vale de compra en supermercado o contrato de atención a urgencias sociales, apoyo para compra de



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

medicamentos y alternativa habitacional: atención a 767 personas o familias.

- Atención domiciliaria a 21 personas o familias.
- Prestaciones económicas, ayudas de emergencia municipal (ACPE Covid) y Prestaciones económicas de emergencia autonómicas (PEI COVID): 503 personas o familias
- Sepelios: 4.
- Personas sin hogar: El Centro de Acogida e Inserción para personas sin se mantiene al completo y aislado; El Dispositivo de Florida Babel mantiene una media de ocupación de 57 personas en el periodo de confinamiento y el dispositivo de duchas atiende a 37 personas diarias. Destacar que todos los dispositivos se mantienen libre de COVID-19
- Se retoma la coordinación con entidades sin ánimo de lucro para la ayuda alimentaria a través de lotes en especie; con carácter estable y coordinando un número de personas o familias a derivar con PROSANVI, Despensa Solidaria y Cáritas de los Ángeles y con carácter puntual con otras entidades.

3ª fase: Periodo comprendido entre el 24 de abril al 7 de mayo.

Se trabajó con 7.030 carpetas.

Las prestaciones disponibles y el número de tramitaciones fueron:

- Ayuda alimentaria a través de vale de compra en supermercado o contrato de atención a urgencias sociales, apoyo para compra de medicamentos y alternativa habitacional: atención a 794 personas o familias.
- Atención domiciliaria a 42 personas o familias
- Prestaciones económicas, ayudas de emergencia municipal (ACPE Covid) y Prestaciones económicas de emergencia autonómicas (PEI COVID: 511 personas o familias
- Sepelios: 3
- **Se tramitó un total de 50 solicitudes para ingresos temporales en Centros de Acogida Temporal habilitados por la Consellería de**



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Igualdad y Políticas Inclusivas, de los cuales 40 propuestas se corresponden con personas sin hogar, 7 con familias y 3 personas dependientes o con diversidad funcional. El número de propuestas admitidas que se han ido incorporando a Centros han sido 38 personas sin hogar, una familia y 2 personas dependientes.

- Se ha iniciado un proceso de coordinación con el **Departamento de Igualdad Municipal** para ayudar en la valoración y tramitación de ayudas en situaciones de urgencia social provocada por la crisis sanitaria detectadas en mujeres en intervención desde la Unidad de Violencia de Género Municipal o del Centro Mujer 24 horas.

Hasta el día de la elaboración del presente informe, no se ha recibido ninguna demanda de apoyo psicoemocional de nadie que no haya podido realizar una despedida de un/a allegado/a como consecuencia del fallecimiento por el Covid-19.

Todos los datos referidos en el presente informe están recogidos hasta el día siete de mayo inclusive. No es difícil de entender que estos datos siguen sufriendo variaciones a lo largo del tiempo.

3. Oficina Municipal de Emergencia Social. Datos específicos.

El 17 de marzo se crea la O.M.E.S. por decreto de alcaldía, que adjuntamos, en él se especifica la composición, funciones competencias y duración.

La dirección de la O.M.E.S. está en la sede de la Concejalía de Acción Social y Familia. La principal función es la coordinación de los distintos servicios que la componen y la distribución de las demandas de las necesidades de urgencia a los diversos CC.SS. de la Concejalía.

Mientras la Presidencia de esta Oficina ha recaído en la Concejala de Acción Social y Familia, la dirección de la O.M.E.S. la ostenta el Jefe de Servicio de Acción Social.

Recepción de las incidencias provenientes de los distintos canales, reparto por los CC.SS., coordinación con el resto de Concejalías, coordinación con

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 17 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

entidades sociales, distribución de material de prevención de los funcionarios, actuaciones de atención a las demandas de los grupos políticos del consistorio.

4. Barrios vulnerables. Coordinación con entidades y acciones específicas llevadas a cabo.

El Ayuntamiento desarrolla distintos proyectos de la ciudad gestionados por los Servicios que participan de la O.M.E.S. Así se han realizado actuaciones de coordinación y/o colaboración con distintas entidades de las zonas que consideramos más vulnerables: Zona Norte, Cementerio y Carolina Bajas.

Los Centros Sociales de referencia son:

- **Zona norte: el Centro Social Comunitario “Gastón Castelló” (C.S. 4).**
- **Cementerio: el Centro Social Comunitario “Felicidad Sánchez” (C.S. 3).**
- **Carolinas Bajas: Centro Social Comunitario “Garbinet” (C.S 7).**

Desde el servicio de Acción Social y en función de número de demandas de ayudas que entraron por los diversos canales de acceso antes mencionados, nos centramos en la resolución de las mismas, derivando las solicitudes de ayuda a los distintos CC.SS. de referencia en función de la distribución territorial de la ciudad.

Atendiendo tanto al número de solicitudes de ayuda como a los datos referidos de Zona Norte, en relación a los índices de dependencia y vulnerabilidad de la población de estos barrios, se ha llevado a cabo una discriminación positiva en el refuerzo tanto de personal como de las distintas prestaciones disponibles para el abordaje de las situaciones de urgencia.

No obstante, eso no ha impedido la coordinación y/o colaboración con entidades y/o asociaciones a distintos niveles.

Se ha mantenido la colaboración para la atención en situación de emergencia con entidades con las que previamente estábamos trabajando como son: Hijas de la Caridad con el proyecto PROSANVI, Despensa Solidaria (a la que se le unió Cáritas de los Ángeles), Red para la Atención de Personas Sin Hogar de Alicante (REAPSHA) y Federación de Asociaciones Gitanas de Alicante (F.A.G.A.).

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 18 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

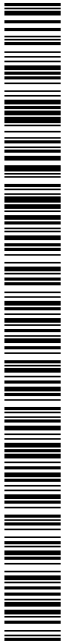
A otro nivel, otras entidades como ARAKERANDO, Fundación Secretariado Gitano, Marea Blanca, I.E.S. (mediante la detección e información a la O.M.E.S. de situaciones de urgencia para su posterior atención).

Se ha mantenido un fee-back con respecto a la información con estas entidades mediante reuniones de devolución de actuaciones.

En coordinación con el trabajo que se llevaba realizando en el marco de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (E.D.U.S.I.), se han llevado a cabo diversas actuaciones con el tejido vecinal y social de esa zona, especialmente de Carolinas Bajas. Se adjunta informe de la Oficina EDUSI.

Desde la Concejalía de Inmigración, Cooperación y Voluntariado, integrada en la O.M.E.S., se ha coordinado, a través de la plataforma Juntos Alicante, las actuaciones de voluntariado, destacando entre estas la coordinación con el Banco de Alimentos y Protección Civil para la constitución de 26 puntos de reparto de alimentos a lo largo de la ciudad. Se adjunta informe.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 19 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

ANEXOS





Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

ANEXO II

**NECESIDADES SOCIALES EN SITUACIÓN DE PANDEMIA A ATENDER A
TRAVÉS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

1. Alimentación. Formas de abordar la situación.

1.1 Comedor escolar para menores becados. Llegará por correo vale por 60€/por alumno a todos aquellos alumnos con beca de comedor del 100%.

1.2 Alimentación personas mayores.

- Prestación del servicio Menjar a casa. Los casos que sean previamente valorados por los TS de ESZ, los dispositivos de Salud, o técnicos de teleasistencia. (ver anexo Programa Mayores y Dependencia procedimiento establecido)

1.3 Alimentación familias y colectivos vulnerables

La Valoración implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales y derivaciones efectuadas por los T.S de los dispositivos de salud(Centros de Salud, Hospitales..). Sin carpeta abierta. Preguntas básicas : n.º de miembros , situación de empleo, fuente de ingresos y red familiar de apoyo.

Remitir email a las entidades,indicando titular de la ayuda, teléfono de contacto y asunto (ayuda alimentaria) con copia a carmen.dura@alicante.es , y coordinador.

- Remitir email a PROSANVI Hijas de la Caridad prosanvi@socialhcp.es.

Atienden de Lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h . La Entidad se pondrá en contacto con los usuarios.

C/La Nucía n.º 29

- Remitir email a Cruz Roja :

Técnico de referencia: Sara Sánchez González.

Correo electrónico: sasago@cruzroja.es .

Indicar en el email el asunto

En su ausencia se contactará con: Jorge Martín González.

Correo electrónico: jorgemg@cruzroja.es

Reparto en su sede (Glorieta de la solidaridad 1) La Entidad se pondrá en contacto con los usuarios.

Codificar 5.4.50



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Actuación 23

Pañales y alimentación infantil email a sasago@cruzroja.es

Indicar en el email el asunto y un máximo de 60€

Codificar 5.4.50

Actuación 23

2. Medicación:

Se pueden producir dos demandas:

2.1 personas con movilidad reducida que necesiten que les **compren** la medicación:

- si son usuarios de teleasistencia tiene esta necesidad cubierta.
- remitir email con datos del titular , teléfono y asunto a jorgemg@cruzroja.es y sasago@cruzroja.es Copia a carmen.dura@alicante.es y coordinador de cada equipo de emergencia. También se puede utilizar para compra de alimentos.

2.2 Personas o familias que no puedan abordar los gastos farmacéuticos.

Valoración: Implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales o derivaciones valoradas con informe (remitir email a accionsocial@alicante.es) efectuadas por los T.S de los dispositivo de salud .

- A través del contrato disponible desde Acción Social con la farmacia. Previamente se debe contactar por teléfono con la Farmacia **965211661 para que nos remitan el presupuesto a nuestro email. Complimentar por el TS compromiso de pago disponible al final del documento y dar al admto para escanear y remitir copia al coordinador, a farmacia.avconstitucion@gmail.com a Ángeles Suárez. angeles.suarez@alicante.es .**

Codificar 5543

Actuación 23

3. Sad con carácter urgente para aseo personal, y ayuda para elaboración de comida o levantarse y acostarse. Dar de alta a través de la empresa. Ver anexo Programa Mayores y Dependencia procedimiento establecido)

Valoración: derivaciones y valoración efectuadas por los T.S de ESZ, los dispositivos de Salud y detección a través de Teleasistencia.

4. a) Posibles situaciones de riesgo de mayores, dependientes y diversidad funcional sin red de apoyo familiar.

NO ES POSIBLE NUEVOS INGRESOS EN CENTRO RESIDENCIALES MAYORES por la situación de actual de las misma y el riesgo de infección.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Gestionar KIT de Emergencia Completo: Teleasistencia, Menjar y SAD

Códigos de Mayores:

SAD 2121

Teleasistencia 2.3.11

Menjar 2141

Actuación : 23

4., b).Personas y/o familias con necesidades de carácter urgente derivadas de desahucios de habitaciones u otros **que no dispongan de contrato de alquiler.**

Valoración:

Implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales.

a) Familias:

- hostel a través del contrato de la Concejalía hasta que finalice el periodo de aislamiento. Documento de compromiso de pago al final de este documento. Remitir email a Carmen Durá Ángeles Suárez y copia al coordinador que remitirá los compromisos de pago al Hostel

Codificar 5.5.42

Actuación. 23

- ayuda para el **pago del alquiler** siempre que pudieran justificar su continuidad y dispongan de un recibo del anterior mes pagado. Derivación a servicio de atención a urgencias sociales con Cruz Roja. Remitir email a Cruz Roja con copia a Carmen Durá , Ángeles Suárez y copia al coordinador .

La ayuda será igual a la cuantía que pago hasta la fecha y no podrá exceder de 400€.

También se incluye ayuda para el **gas que no excederá de 30€**

Codificar

5.5.20 Alquiler

5.5.10 Suministros luz y gas

Actuación: 23

Técnico de referencia: Sara Sánchez González.

Correo electrónico: sasago@cruzroja.es .

Indicar en el email el asunto

Sede de Cruz Roja: Glorieta La Solidaridad, nº 1, Alicante.

Martes y viernes de 9:00 a 13:30 horas.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

5.- Menores con indicadores de desprotección: coordinación con el Jefe del Servicio de Acción Social.

6.- Personas sin techo

Se ha habilitado el polideportivo de Florida Babel en C/ Guillen de Castro

Otra Información relevante

Durante la duración de la pandemia no hay cortes de suministros a población vulnerable.

Durante la duración de la pandemia hay moratoria en el pago de hipotecas a población vulnerable.

El Patronato Municipal de la Vivienda ha suspendido temporalmente los pagos de alquiler.

Las Rentas Valencianas de Inclusión (grupo 5.2) con informe propuesta (código 23) la CIPI está resolviendo las de octubre. Cuando dispongamos de otra información la haremos llegar.

Las Acpes (grupo 5.3) correspondientes a la 1º semana de marzo se van a pagar en breve

Supermercados que te llevan la compra a domicilio:

Dilprix, teléfono 965131578

Spar, teléfono 620519124

La Federación de Personas Sordas de la Comunitat Valenciana (FESORD C.V.) ayuda a las personas sordas mayores o en riesgo por otras enfermedades para llevarles la compra o la medicación a casa. Puedes contactar con FESORD mediante vídeo llamada en horario de 8h. a 15h. por WhatsApp en el siguiente número de teléfono 658 891 493.

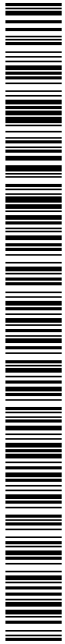
Para las peticiones de personas mayores que estén solas y no puedan salir de casa para hacer la compra y, teniendo estas personas dinero, existe una asociación de voluntarios que se llama "UN NUEVO DIA", que se encargarían ellos de ir al supermercado y a la farmacia. Remitir email a Isabel Hernández.

Alquileres con contrato:

no se pueden llevar a cabo desahucios en 6 meses

- los contratos que finalicen ahora se renovarán automáticamente durante otros 6 meses más

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 25 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

- se concederán ayudas (microcréditos) para abonar los alquileres. Aún no han publicado como y desde donde se gestionarán

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 26 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

**ANEXO III
ORGANIZACIÓN EQUIPOS EN SEDE DE LA CONCEJALIA Y CENTROS
SOCIALES**

A partir del 30 de marzo asistirán los profesionales a los centros, por turnos elaborados por los coordinadores, para organizar el trabajo. Allí cada uno definirá si puede hacer teletrabajo y en caso afirmativo facilitará sus datos a la Jefatura (se facilita documento Excel para su cumplimentación). Para ello cada profesional necesita como equipamiento un ordenador, un móvil y conexión a internet

Mientras se habilita la posibilidad del teletrabajo a los profesionales, se harán turnos en los centros sociales para ir resolviendo la demanda existente.

También habrá turnos presenciales para aquellos casos en que no puedan acceder al teletrabajo o se requiera presencia física en su gestión. Los turnos presenciales, en caso de ser necesarios, estarán compuestos por administrativos, auxiliares de servicio, Tass, trabajadores sociales, psicólogos y educadores (No asistirán, en primera instancia, monitores de C.M.S y C.M.M).

Los perfiles profesionales desarrollarán aquellas funciones necesarias para resolver la demanda aun no siendo inherentes a su puesto de trabajo habitual.

Se asigna un técnico del centro social 2, 3 y 7 para apoyar al centro social 4 considerando el elevado numero de demandas

Flujograma en caso de teletrabajo

Desde la Concejalía se recibirán todas las demandas que entran tanto por el 010 como directamente en su sede. Posteriormente se discriminará cada demanda por centros sociales. Para ello se habilitarán turnos presenciales de personal técnico y administrativo.

Se enviará, por correo electrónico, las demandas a cada centro (tanto del 010 como recibidas directamente).

El administrativo o personal que se asigne de cada centro social las recibirá buscará expediente, mirará padrón y se las remitirá al coordinador, el cual irá repartiendo a cada técnico, vía correo electrónico o de manera presencial.

Cada técnico hará las gestiones oportunas, codificará en ficha social y registrará en el documento word la gestión realizada.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 27 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Remitirá, en su caso, copia de la gestión de la prestación al responsable de la Concejalía del recurso gestionado.

Al final del día remitirá al coordinador un correo electrónico con los casos atendidos,

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 28 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia
ANEXO IV**

**DOCUMENTO DE AJUSTE DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE ACOGIDA E
INSERCIÓN PARA PERSONAS SIN HOGAR (CAI) DURANTE LA PANDEMIA
OCASIONADA POR EL CORONAVIRUS COVID 19.**

I.- INTRODUCCIÓN.

La declaración por el gobierno de España del estado de alarma para la **gestión de la crisis** sanitaria ocasionada por el coronavirus COVID -19, requiere que por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante se adopten una serie de medidas urgentes, de emergencia social, con carácter extraordinario dirigido a personas sin hogar.

La Resolución de 27 de marzo de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establecen las directrices para organizar los servicios sociales de atención primaria con motivo del estado de alarma provocado por la pandemia de Covid-19, establece en su apartado tercero " *El equipo de profesionales de atención primaria de servicios sociales detectará, diagnosticará y atenderá a las personas que sufran desprotección social provocada por la pandemia Covid-19.*

Especialmente se detectarán, diagnosticarán y atenderán situaciones de desprotección que se puedan producir a consecuencia de la pandemia, como por ejemplo: f) Personas sin hogar."

El Documento Técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por covid-19, para los gestores de Servicios Sociales de atención a Personas sin Hogar, recoge en su apartado 3 las actuaciones para la protección a las personas sin hogar:

"3.1.- Dirigidas a garantizar la continuidad en la atención.

- ***Los servicios sociales municipales reforzarán, y reorganizarán para su correcto y más eficaz funcionamiento los recursos existentes de atención a personas sin hogar con el fin de atender las necesidades de esta población ante esta crisis sanitaria y el estado de alarma decretado. Así mismo, pondrán en marcha todas aquellas nuevas iniciativas necesarias para cumplir con las actuaciones señaladas en este documento.***
- ***Se proporcionarán plazas de alojamiento adecuadas y suficientes para evitar su mantenimiento en situación de calle y, como consecuencia, los riesgos asociados a esta crisis sanitaria.***



DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 29 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

- *Se evitarán las situaciones de hacinamiento de estas personas en albergues, comedores u otro tipo de dispositivo de forma que, en la medida de lo posible, se habrán de habilitar nuevos espacios provisionales para el cumplimiento de las medidas básicas de higiene y separación social.*
- *Las **Comunidades Autónomas apoyarán y coordinarán** en lo necesario la actuación de los servicios sociales municipales en esta materia. “*

El Centro de Acogida e Inserción para personas sin Hogar de Alicante se estructura en los siguientes servicios:

1.-Servicio de primera acogida, con funciones de primera valoración diagnóstica, información, orientación y asesoramiento. Asimismo, se incluirá la atención social a personas sin techo, con arraigo en el municipio, que cumplan los requisitos para el acceso a programas de garantía de ingresos.

2.- Servicio de atención integral de corta, media y larga estancia, adaptados, tanto a la demanda de la persona usuaria, como a la valoración biosicosocial.

A) Servicios comunes de alojamiento, alimentación, vestido y aseo personal. La temporalidad de los mismos estará en función del programa de atención al que la persona se incorpora. Estos programas son:

A.1.- Programa de Acogida, configurado como programa de atención a necesidades básicas de corta estancia y primera puerta de entrada al centro, en el que se estipula una temporalidad máxima de 15 días.

A.2.- Programa de Inserción, desde el que se desarrollan itinerarios de incorporación social adaptados. Configurado como de larga estancia.

A.3.- Programa Puente, destinado a prevenir situaciones de estancia en la calle de personas derivadas por los equipos sociales de base de la ciudad. Configurado como de media estancia.

A.4.- Programa de Baja Exigencia, cuya finalidad es la contención de situaciones de exclusión social grave. Su temporalidad se estima como media y larga estancia.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 30 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

A.5.- Programa de Atención a Urgencias Sociales, cuya temporalidad se estipula en función de la situación personal.

A.6.- Programa *housing first*, de carácter experimental y ligado a convenio de colaboración con el Patronato Municipal de la Vivienda. Cuenta con una vivienda unipersonal.

B) Servicio de Atención Integral Individualizado. Este servicio contempla la atención extraordinaria en función del régimen de estancia en el centro. También se prestará según el diagnóstico individualizado de especial vulnerabilidad y de la necesidad a cubrir, con independencia del régimen de estancia. Comprende los siguientes servicios:

B.1.-Servicio de Alimentación, aseo personal y doméstico, participación en actividades de inserción sociolaboral, y de ocio y tiempo libre, para los participantes incorporados al programa de inserción, en apartamentos semiautogestionados, y para la vivienda unipersonal (*housing first*).

B.2.-Servicio de atención social:

- Medicamentos prescritos por el sistema público de salud
- Tramitación de documentación identificativa (fotografías, NIF, tasas u otros)
- Traslados y tarjetas de transporte público
- Provisión de ropa, en el supuesto de no disponer en el ropero
- Higiene y similares

Otros que resulten necesarios para la adecuada calidad de vida de los participantes en los distintos programas o servicios del Centro.

B.3.- Promoción del acceso a renta valenciana de inclusión dirigido a personas sin hogar que cumplan requisitos.

3.- Servicio de comedor asistencial, dirigido a:

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 31 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

3.1.-Personas en situación de vulnerabilidad social, derivadas por los Equipos Sociales de Base.

3.2.-Personas en situación de exclusión social grave en lista de espera en los distintos programas del CAI u otras circunstancias que aconsejen su incorporación.

4.- **Servicio de atención de calle**, con funciones de detección y establecimiento de relación de ayuda con las personas en situación de exclusión social grave que viven en la calle. Incluye acciones de valoración de situaciones de emergencia que requieran intervención a corto plazo.

5.- **Servicios externos** de consigna, duchas, lavandería y ropero. Estos servicios están dirigidos también a personas que no acceden a los distintos programas de atención integral por diferentes motivos, con la finalidad, tanto de incidir en mejorar su calidad de vida, como en mantener unos mínimos contactos que faciliten una intervención integral posterior.

6.- **Servicio de centro de día**, configurado como un espacio desde donde trabajar la gestión del ocio y tiempo libre, habilidades sociales y laborales y promover la participación del colectivo en diferentes ámbitos.

II.- AJUSTES.

Desde el inicio del estado de alarma se han realizado los siguientes ajustes:

1.-Servicio de primera acogida.

Se suspendió la atención presencial. Se están atendiendo telefónicamente y en coordinación con el Programa de Inclusión Socio-Laboral las demandas recibidas, tanto en el CAI, como a través del teléfono de la Oficina Municipal de Emergencias.

Desde el 7 de abril, fecha de la puesta en marcha del Servicio de Urgencia de Duchas habilitado por el Ayuntamiento en el Pabellón Polideportivo de San Blas, se está prestando en dicho Servicio ,presencialmente, en los días y horarios previstos para las duchas.

2.- **Servicio de atención integral** de corta, media y larga estancia, se ha limitado a las personas que en ese momento se encontraban alojadas en sus diferentes programas.



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

2.A) Servicios comunes de alojamiento, alimentación, vestido y aseo personal. La temporalidad de los mismos estará en función del programa de atención al que la persona se incorpora.

Atendiendo a las recomendaciones de las autoridades competentes, la capacidad máxima de este Servicio durante la pandemia sería de 55 plazas.

Se han adoptado las medidas higiénicas y protección para el personal y los residentes y se traslada diariamente la información requerida por el Servicio de Salud Pública.

Se llevan a cabo medidas de segmentación para los trabajadores y los residentes, priorizando la función asistencial, sobre la de inserción social.

Se ha previsto un espacio para aislamiento y enfermos leves.

Desde el 28 de abril se encuentran alojadas 48 personas.

2.B) Servicio de Atención Integral Individualizado.

Teniendo en cuenta el funcionamiento de los Servicios de Acogida y de los Servicios Comunes de alojamiento, se ve conveniente destinar un total de 2.850 € del dinero consignado en el Servicio de Atención Integral Individualizado, para dar respuesta a las situaciones de necesidad de personas con intervenciones anteriores en el CAI, aparecidas dentro de la pandemia ocasionada por el coronavirus COVID-19. Con el siguiente desglose:

- Servicio de Alimentación, aseo personal y doméstico, participación en actividades de inserción sociolaboral, y de ocio y tiempo libre.....1.950 €.
- Servicio de atención social..... 900 €.

3.- Servicio de comedor asistencial.

Se suspende mientras dure el confinamiento. Su reactivación se producirá en función de las fases de la desescalada y las indicaciones de las Autoridades competentes.

4.- Servicio de atención de calle.

Se suspendió con el inicio del estado de alarma y se ha ido reactivando a partir de las dos semanas posteriores. Con el inicio del Dispositivo de urgencia de duchas, se ha asociado a los días de prestación de dicho servicio. En todo momento se adoptan las medidas de protección requeridas.

5.- Servicios externos de consigna, duchas, lavandería y ropero.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 33 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

Se suspenden una vez está operativo el dispositivo de atención a personas sin hogar durante la emergencia como consecuencia de la pandemia del coronavirus COVID19.

Con fecha 7 de abril la Concejalía de Acción Social y Familia pone en marcha las instalaciones del Polideportivo de San Blas, para servicio de duchas. Se presta los lunes, miércoles y viernes en horario de 9:30 h a 11:30 h. Se gestiona por profesionales del CAI, en colaboración con la Universidad de Alicante. También se presta el servicio de lavandería externa y se facilita ropa a las personas.

Para dar cobertura a estos servicios se propone destinar un máximo de **600€** de esta partida para garantizar la continuidad del servicio de lavandería asociado al servicio de duchas externas (interpretando que el apoyo en el lavado de ropa es una forma de garantizar el aseo personal) puesto en marcha con motivo de la COVID '19. En caso de que fuera posible encontrar otra financiación alternativa para ese servicio esa cantidad se redestinaría a su fin original de compra de fungibles y otros materiales para el centro.

6.- Servicio de centro de día.

Se suspende el acceso de personas no residentes al servicio.

Se mantiene el servicio de centro de día para residentes pero adaptado a las circunstancias del confinamiento, limitando espacios grupales y potenciando las actividades de ocio y participación.

III HOJA DE RUTA DURANTE EL PROCESO DE DEESCALADA

Dada la evolución de la pandemia y las diversas disposiciones de las autoridades competentes es previsible que en las próximas semanas se sigan dando cambios hasta el establecimiento de una "nueva normalidad".

Las líneas de trabajo y objetivos que van a guiar este proceso de transición quedan recogidos en el documento *Hoja de Ruta para la atención a personas sin hogar de la ciudad de Alicante en el contexto de transición a una nueva normalidad* aprobado por la Red de Entidades para la Atención a Personas Sin Hogar de Alicante (REAPSHA) en la primera quincena de mayo.

La dirección del CAI, en diálogo con la jefatura del Programa de Inclusión Socio-Laboral irán estableciendo las acciones concretas y ajustes del servicio necesarios para el desarrollo de esos objetivos en lo que conciernen al CAI-Alicante.



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

ANEXO V

**NECESIDADES SOCIALES EN SITUACIÓN DE PANDEMIA A ATENDER A
TRAVÉS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

1. Alimentación. Formas de abordar la situación.

1.1 Comedor escolar para menores becados. Llegará por correo vale por 60€/por alumno a todos aquellos alumnos con beca de comedor del 100%.

Para facilitar información sobre que familias tienen bono de comedor o resolver incidencias con relación al bono de comedor de aquellos alumnos con beca de comedor del 100%,

Remitir al correo amparo.aguilar@alicante.es los siguientes datos:

Nombre y apellidos del padre y de la madre.

Nombre y apellidos de los menores

Nombre del centro Educativo

Número de teléfono móvil que esté operativo, En este número recibirán el bono.

La Concejalía de Educación comunicará la incidencia a los Centros Educativos y al Inspector correspondiente.

1.2 Alimentación familias y colectivos vulnerables

La Valoración implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales y no disponer de RVI con actuación 31 (ya cobrando).

Derivaciones efectuadas por los T.S de los dispositivos de salud (Centros de Salud, Hospitales..), teniendo en cuenta la información facilitada con relación a RVI y/o ACPE

Las Rentas Valencianas de Inclusión (grupo 5.2) cuyo informe-propuesta (código 23) emitisteis en los meses de septiembre y octubre ya se han resuelto o están siendo resueltas por la CIPI salvo excepciones.

Si tenéis alguna RVI con informe propuesta sin resolver, remitid los datos al Programa de Emergencia para que se incluya en los listados que se están enviando a la CIPI para que sean resueltas de forma urgente y prioritaria.

Cuando dispongamos de más información os la haremos llegar.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Las Acpes (grupo 5.3) que habéis tramitado en la primera semana de marzo se van a pagar en los próximos días.

Sin carpeta abierta. Preguntas básicas : n.º de miembros , situación de empleo, fuente de ingresos y red familiar de apoyo.

Procedimiento:

Se dispone de Contrato con Carrefour de Centro Comercial Gran Vía (Calle José García Sellés, 2, 03015 Alicante)

Podemos tramitar “vales” de compra para alimentos (incluido alimentos infantiles y pañales), y productos para aseo personal y del hogar.

Estos “vales” son únicos por unidad familiar con una temporalidad de 1 mes, es decir, serán válidos hasta el 30 de abril no pudiendo renovarse por el momento. Se indicará a las familias que pueden acudir a recoger los alimentos a Carrefour al día siguiente de su gestión por el ESZ.

Hay que informar a las familias que debe de acudir solamente la persona a la que hemos gestionado el vale, conociendo el límite en la cuantía del mismo y que la compra no puede exceder dicho límite. Si así fuera, el coste superior al valor del vale debe abonarlo el usuario en metálico. Debe de identificarse antes de proceder a realizar la compra en Atención al cliente del Carrefour.

Criterios para cuantía:

- hasta 3 miembros 150€
- mas de 3 miembros 200€

Se remitirá un email al coordinador/a informando de cada vale elaborado con los datos del titular de la ayuda, n.º de identificación personal (DNI, NIE, pasaporte) , y cuantía. El coordinador/a cumplimentará una hoja excel con esos mismos datos que será remitido entre las 13:30 y las 14:00 horas al email de Carmen Durá carmen.dura@alicante.es y javier.miralles@alicante-ayto.es

Codificar 5.4.50
Actuación 23

2. Medicación:

Se pueden producir dos demandas:

2.1 personas con movilidad reducida que necesiten que les **compren** la medicación:

- si son usuarios de teleasistencia tiene esta necesidad cubierta.
- remitir email con datos del titular , teléfono y asunto a jorgemg@cruzroja.es y sasago@cruzroja.es Copia a carmen.dura@alicante.es y coordinador de cada equipo de emergencia. También se puede utilizar para compra de alimentos.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ORGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 36 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

Al final del documento hay información sobre otras alternativas para este servicio para personas sordas o mayores que incluye también hacer la compra de alimentos.

2.2 Personas o familias que no puedan abordar los gastos farmacéuticos.

Valoración: Implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales o derivaciones valoradas con informe efectuadas por los T.S de los dispositivo de salud .

- A través del contrato disponible desde Acción Social con la farmacia. Previamente se debe contactar por teléfono con la Farmacia **965211661 para que nos remitan el presupuesto a nuestro email en función del n.º de tarjeta SIP del usuario/a que nos deberá de facilitar , para poder elaborar por parte de la farmacia el presupuesto. Complimentar por el TS compromiso de pago, indicando el teléfono del solicitante, disponible al final del documento y dar al admtvo para escanear y remitir copia al coordinador de cada equipo, a farmacia.avconstitucion@gmail.com a Ángeles Suárez. angeles.suarez@alicante.es . La farmacia se pondrá en contacto con el solicitante.**

Codificar 5543

Actuación 23

3. Actuación con Mayores, dependientes y diversidad funcional sin red de apoyo

- Necesidades de Alimentación: Prestación del servicio Menjar a casa. Los casos que sean previamente valorados por los TS de los ESZ, los dispositivos de Salud, o técnicos de teleasistencia. (ver anexo Programa Mayores y Dependencia procedimiento establecido)

- Necesidades para aseo personal, y ayuda para elaboración de comida o levantarse y acostarse. Sad con carácter urgente Dar de alta a través de la empresa. Ver anexo Programa Mayores y Dependencia procedimiento establecido)

Valoración: derivaciones y valoración efectuadas por los T.S de los ESZ, de los dispositivos de Salud y detección a través de Teleasistencia.

4. a) Posibles situaciones de ingresos en Centros Residenciales de población mayor y dependientes, menor en situación de riesgo y familias monomarentales.

NO ES POSIBLE NUEVOS INGRESOS EN CENTRO RESIDENCIALES MAYORES por la situación de actual de las misma y el riesgo de infectación.
Aplicar Kit completo (tele, menjar y Sad)

Códigos de Mayores:



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

SAD 2121
Teleasistencia 2.3.11
Menjar 2141

Actuación : 23

4., b). Personas y/o familias con necesidades de carácter urgente derivadas de desahucios de habitaciones u otros que no dispongan de contrato de alquiler.

Valoración: Implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales.

- hostel a través del contrato de la Concejalía hasta que finalice el periodo de aislamiento. Contactar con el Hostel para presupuesto , cumplimentar Documento de compromiso de pago (al final de este documento). Remitir email a Ángeles Suárez, copia al coordinador y al Hostel pensioncasamiguel@gmail.com

Codificar 5.5.42

Actuación. 23

5. Menores con indicadores de desprotección: coordinación con el Jefe del Servicio de Acción Social.

6.- Personas sin techo

Se ha habilitado el polideportivo de Florida Babel en C/ Guillen de Castro

Otra Información relevante

Durante la duración de la pandemia no hay cortes de suministros a población vulnerable.

Durante la duración de la pandemia hay moratoria en el pago de hipotecas a población vulnerable.

Durante la duración de la pandemia y con relación a Alquileres con contrato:
no se pueden llevar a cabo desahucios en 6 meses

- los contratos que finalicen ahora se renovarán automáticamente durante otros 6 meses más

- se concederán ayudas (microcréditos) para abonar los alquileres. Aún no han publicado como y desde donde se gestionarán

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 38 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

El Patronato Municipal de la Vivienda ha suspendido temporalmente los pagos de alquiler.

Supermercados que te llevan la compra a domicilio:
Dilprix, teléfono 965131578
Spar, teléfono 620519124

La Federación de Personas Sordas de la Comunitat Valenciana (FESORD C.V.) ayuda a las personas sordas mayores o en riesgo por otras enfermedades para llevarles la compra o la medicación a casa.
Puedes contactar con FESORD mediante vídeo-llamada en horario de 8h. a 15h. por WhatsApp en el siguiente número de teléfono 658 891 493.

Para las peticiones de personas mayores que estén solas y no puedan salir de casa para hacer la compra y, teniendo estas personas dinero, existe una asociación de voluntarios que se llama "UN NUEVO DIA", que se encargarían ellos de ir al supermercado y a la farmacia. Remitir email a Isabel Hernández.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

ANEXO VI

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE NECESIDADES SOCIALES EN
SITUACIÓN DE PANDEMIA A TRAVÉS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

1. Alimentación. Formas de abordar la situación.

1.1 Comedor escolar para menores becados. Llegará por correo vale por 60€/por alumno a todos aquellos alumnos con beca de comedor del 100%.

Para facilitar información sobre que familias tienen bono de comedor o resolver incidencias con relación al bono de comedor de aquellos alumnos con beca de comedor del 100%,

Remitir al correo amparo.aguilar@alicante.es los siguientes datos:

Nombre y apellidos del padre y de la madre.

Nombre y apellidos de los menores

Nombre del centro Educativo

Número de teléfono móvil que esté operativo, En este número recibirán el bono.

La Concejalía de Educación comunicará la incidencia a los Centros Educativos y al Inspector correspondiente.

1.2 Alimentación familias y colectivos vulnerables

La Valoración implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales y no disponer de RVI con actuación 31 (ya cobrando).

Derivaciones efectuadas por los T.S de los dispositivos de salud (Centros de Salud, Hospitales..), teniendo en cuenta la información facilitada con relación a RVI y/o ACPE

Las Rentas Valencianas de Inclusión (grupo 5.2) cuyo informe-propuesta (código 23) emitisteis en los meses de septiembre y octubre ya se han resuelto o están siendo resueltas por la CIPI salvo excepciones.

Nos encontramos a la espera de que la CIPI nos resuelva los casos urgentes de RVI que remitisteis al Programa. Actualmente ha finalizado el plazo para remitir nuevos casos.

Las Acpes (grupo 5.3) que habéis tramitado en la primera semana de marzo se han abonado en la semana del 6 al 10 de abril. En concreto, la semana 7 se pagó el 3 de abril y las semanas 8, 9, 10 y 11 las pagaron el 8 de abril. Las ACPE que habéis tramitado en los últimos días serán tramitadas el martes día 14 de abril. Se espera que su abono se produzca en la semana del 20 al 24 de abril.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Sin carpeta abierta. Preguntas básicas : n.º de miembros , situación de empleo, fuente de ingresos y red familiar de apoyo.

Procedimiento. Se dispone de dos alternativas:

A) Contrato con Carrefour de Centro Comercial Gran Vía (Calle José García Sellés, 2, 03015 Alicante)

Podemos tramitar “vales” de compra para alimentos (incluido alimentos infantiles y pañales), y productos para aseo personal y del hogar.

Estos “vales” son únicos por unidad familiar con una temporalidad de 1 mes, es decir, serán válidos hasta el 15 de Mayo no pudiendo renovarse por el momento. Se indicará a las personas y familias que pueden acudir a recoger los alimentos a Carrefour al día siguiente de su gestión por el ESZ.

Hay que informar a las familias que debe de acudir solamente la persona a la que hemos gestionado el vale, conociendo el límite en la cuantía del mismo y que la compra no puede exceder dicho límite. Si así fuera, el coste superior al valor del vale debe abonarlo el usuario en metálico. Debe de identificarse antes de proceder a realizar la compra en Atención al cliente del Carrefour.

Criterios para cuantía:

- hasta 3 miembros 150€
- mas de 3 miembros 200€

Se remitirá un email al coordinador/a informando de cada vale gestionado, con los datos del titular de la ayuda, n.º de identificación personal (DNI, NIE, pasaporte) , y cuantía. El coordinador/a cumplimentará una hoja excel con esos mismos datos que será remitido entre las 13:30 y las 14:00 horas al email de Carmen Durá carmen.dura@alicante.es y javier.miralles@alicante-ayto.es

Codificar 5.4.50 indicar cuantía
Actuación 23

La distribución por ESZ es:

- ESZ 1: 5 casos
- ESZ 2: 5 casos
- ESZ 3: 15 casos
- ESZ 4: 60 casos
- ESZ 7: 15 casos

B) Contrato Atención a Urgencias Sociales con Cruz Roja. La entidad se pondrá en contacto con el beneficiario. Atención de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 en Glorieta de la Solidaridad



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Se dispone de un máximo de 150€ por persona/unidad de convivencia en metálico para hacer la compra de alimentos, pañales e higiene personal y del hogar. Debéis de indicar el concepto (ayuda alimentaria en metálico), la cuantía en función de vuestra valoración técnica y atendiendo al n.º de miembros.

Remitir email con datos del titular , teléfono y asunto a jorgemg@cuzroja.es y sasago@cuzroja.es Copia a carmen.dura@alicante.es y coordinador de cada ESZ
Codificar 5.4.50 indicar cuantía
Actuación 23

También se incluye ayuda para compra de botellas de gas butano que no excederá de 30€

Codificar 5.5.10 Suministros luz y gas (indicar cuantía)
Actuación 23

2. Medicación:

Se pueden producir dos demandas:

2.1 personas con movilidad reducida que necesiten que les compren la medicación:

- si son usuarios de teleasistencia tiene esta necesidad cubierta.
- remitir email con datos del titular , teléfono y asunto a jorgemg@cuzroja.es y sasago@cuzroja.es Copia a carmen.dura@alicante.es y coordinador de cada equipo . También se puede utilizar para compra de alimentos.

Al final del documento hay información sobre otras alternativas para este servicio para personas sordas o mayores que incluye también hacer la compra de alimentos.

2.2 Personas o familias que no puedan abordar los gastos farmacéuticos.

Valoración: Implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales o derivaciones valoradas con informe efectuadas por los T.S de los dispositivo de salud .

- A través del contrato disponible desde Acción Social con la farmacia. Previamente se debe contactar por teléfono con la Farmacia **965211661 para que nos remitan el presupuesto a nuestro email, en función del n.º de tarjeta SIP del usuario/a que nos deberá de facilitar, para poder elaborar por parte de la farmacia el presupuesto. Complimentar por el TS compromiso de pago, indicando el teléfono del solicitante, disponible al final del documento y dar al admtvo para escanear y remitir copia al coordinador de cada equipo , a farmacia.avconstitucion@gmail.com a Ángeles Suárez. angeles.suarez@alicante.es . La Farmacia se pondrá en contacto con el solicitante.**



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

Codificar 5543
Actuación 23

3. Actuación con Mayores, dependientes y diversidad funcional sin red de apoyo

- Necesidades de Alimentación: Prestación del servicio Menjar a casa. Los casos que sean previamente valorados por los TS de los ESZ, los dispositivos de Salud, o técnicos de teleasistencia. (ver anexo Programa Mayores y Dependencia procedimiento establecido)

- Necesidades para aseo personal, y ayuda para elaboración de comida o levantarse y acostarse. Sad con carácter urgente Dar de alta a través de la empresa. Ver anexo Programa Mayores y Dependencia procedimiento establecido)

Valoración: derivaciones y valoración efectuadas por los T.S de los ESZ, de los dispositivos de Salud y detección a través de Teleasistencia.

4. a) Posibles situaciones de ingresos en Centros Residenciales de población mayor y dependientes, menor en situación de riesgo y familias monomarentales.

NO ES POSIBLE NUEVOS INGRESOS EN CENTRO RESIDENCIALES MAYORES por la situación de actual de las misma y el riesgo de infectación.
Aplicar Kit completo (tele, menjar y Sad)

Códigos de Mayores:
SAD 2121
Teleasistencia 2.3.11
Menjar 2141
Actuación : 23

4., b). Personas y/o familias con necesidades de carácter urgente derivadas de desahucios de habitaciones u otros que no dispongan de contrato de alquiler.

Valoración:

Implicaría tener carpeta abierta en Servicios Sociales.

- hostel a través del contrato de la Concejalía hasta que finalice el periodo de aislamiento. Contactar con el Hostel para presupuesto , cumplimentar Documento de compromiso de pago (al final de este documento). Remitir email a Ángeles Suárez, copia al coordinador y al Hostel pensioncasamiguel@gmail.com

Codificar 5.5.42
Actuación. 23



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

- ayuda para el **pago de alternativa habitacional (habitación y/o alquiler sin contrato)** siempre que pudieran justificar su continuidad y dispongan de un recibo del anterior mes pagado.

La ayuda será igual a la cuantía que pago hasta la fecha y no podrá exceder de 400€. Indicar en el email el asunto y la cuantía.

Codificar 5.5.20 Alquiler (anotar cuantía)

Actuación: 23

Derivación a servicio de atención a urgencias sociales con Cruz Roja. Remitir email a sasago@cruzroja.es con copia a carmen.dura@alicante.es y copia al coordinador

5. Menores con indicadores de desprotección: coordinación con el Jefe del Servicio de Acción Social.

6.- Personas sin techo

Se ha habilitado el polideportivo de Florida Babel en C/ Guillen de Castro

Otra Información relevante

Durante la duración de la pandemia no hay cortes de suministros a población vulnerable.

Durante la duración de la pandemia hay moratoria en el pago de hipotecas a población vulnerable.

Durante la duración de la pandemia y con relación a Alquileres con contrato:
no se pueden llevar a cabo desahucios en 6 meses

- los contratos que finalicen ahora se renovarán automáticamente durante otros 6 meses más

- se concederán ayudas (microcréditos) para abonar los alquileres. Aún no han publicado como y desde donde se gestionarán

El Patronato Municipal de la Vivienda ha suspendido temporalmente los pagos de alquiler.

Supermercados que te llevan la compra a domicilio:
Dilprix, teléfono 965131578
Spar, teléfono 620519124

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 44 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

La Federación de Personas Sordas de la Comunitat Valenciana (FESORD C.V.) ayuda a las personas sordas mayores o en riesgo por otras enfermedades para llevarles la compra o la medicación a casa.

Puedes contactar con FESORD mediante vídeo-llamada en horario de 8h. a 15h. por WhatsApp en el siguiente número de teléfono 658 891 493.

Para las peticiones de personas mayores que estén solas y no puedan salir de casa para hacer la compra y, teniendo estas personas dinero, existe una asociación de voluntarios que se llama "UN NUEV DIA", que se encargarían ellos de ir al supermercado y a la farmacia. **Remitir email a Isabel Hernández.**

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 45 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia
ANEXO VII

GUÍA ACTUACIÓN CRISIS SOCIO- SANITARIA COVID 19

Diferentes usos de las Prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales de Atención Primaria en función de la Atención y Valoración social de la situación de urgencia de las personas y familias atendidas.

Prestaciones disponibles:

- PEIS covid19 Decreto 43/2020 del Consell de 3 de abril. Se adjunta procedimiento abreviado Programa Emergencia. Se adjunta Decreto.
Las instrucciones relativas a PEI's de Infancia se elaborarán posteriormente en coordinación con la Concejalía de Educación.
- ACPE Necesidades básicas Covid19. Se adjunta procedimiento abreviado del Programa Emergencia.
- Contrato Carrefour hasta 15 mayo de 2020. **Se podrá utilizar cuando os informemos de su adjudicación.** Se adjunta documento prestaciones COVID 19
- Contrato Servicio de Atención a Urgencias Sociales con Cruz Roja. La entidad se pondrá en contacto el beneficiario derivado por los distintos ESZ. Prestaciones económicas en metálico para necesidades de botellas de gas butano (30€), facilitar el acceso y permanencia en una alternativa habitacional (400€ máximo) y ayuda alimentaria (150€ máximo). Se adjunta documento prestaciones COVID 19
- Prestaciones de atención domiciliaria (SAD, teleasistencia y menjar a casa) y relacionadas con la Dependencia. Se adjunta documento prestaciones COVID 19

Criterios para la Atención Social. Objetivos. Funciones. Diferentes situaciones de la población a atender.

Atendiendo a la situación de crisis sanitaria y socioeconómica actual se orientan las intervenciones hacia:

- Valoración de la demanda que entra por los canales de urgencia habilitados, contrastando la información disponible en ficha social (si tienen carpeta abierta) junto con la entrevista telefónica.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

- Seguimiento telefónico en la medida de lo posible, de las intervenciones abiertas de los distintos profesionales.

Los Objetivos Generales giran en torno a:

1. Contención de situaciones de pobreza y de exclusión social
2. Prevenir situaciones de mayor vulnerabilidad social y promover procesos de inclusión social.

1. Personas y Familias en intervención desde Servicios Sociales:

a) Tramitación de **PEIS COVID19**, art. 5 del Decreto 43/2020 del Consell de 3 de abril.

a.1) Si se dispone de una **solicitud de ayuda de cualquier naturaleza (NO ACPE N.B) registrada en los 6 meses anteriores (como RVI, Dependencia, Fondo Social de Aguas, informes de vulnerabilidad...etc.)**, se tramitará la ayuda automáticamente, si así se considera técnicamente. No deberá solicitarse documentación que ya esté en poder de la administración.

a.2) Si no disponemos de **solicitud de ayuda previa anterior a los 6 meses**, se requerirá una declaración responsable del beneficiario de su situación, que además indique que nos permite acceder a información de su situación a través de las plataformas habilitadas. Esta declaración, se remitirá al correo genérico del centro social correspondiente, sin perjuicio de su posterior justificación de la situación social. Podremos utilizar la plataforma de interoperabilidad para obtener información. **El beneficiario debe de disponer de los mínimos medios telemáticos.**

Si no disponemos de una cuenta bancaria dada de alta en Tesorería o sus datos bancarios han variado, deberá de remitirnos al email genérico del centro social correspondiente, una foto o copia escaneada de su DNI o NIE y una foto o copia escaneada de su cartilla del banco u otro documento bancario donde se identifique claramente el n.º de IBAN y su firma. Esta documentación será remitida por el centro Social a Tesorería indicando “Alta a terceros excepcional COVID 19” al email tesoreria.terceros@alicante.es con copia al Programa de Emergencia (programa.emergencia@alicante-ayto.es)

La justificación de esta ayuda según indica el Decreto para tal fin, se llevará a cabo telemáticamente en los casos de disponer el usuario de medios; en los casos en los que no disponga de medios se informará que debe de guardar los tiquets de compra para su justificación cuando finalice el periodo de

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 47 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

confinamiento, no pudiéndose renovar la ayuda hasta la apertura de los Centros Sociales al público.

b) Tramitaremos **ACPE Necesidades Básicas Covid19** por un importe de 300€ con una duración máxima de **3 meses cuando exista una ayuda ACPE tramitada en los 6 meses anteriores** y se considera técnicamente la prescripción de una ayuda de emergencia. En estos casos entenderemos que se procede a prorrogar la ayuda inicial a la vista de las circunstancias actuales. La documentación, y dado que han tenido ACPE reciente anterior, se entenderá que está completa.

c) En función de la valoración técnica de la urgencia se podrá tramitar un vale del Carrefour por su carácter de inmediatez, en tanto se arbitran recursos de carácter más estable (ACPE; PEI; RVI etc.).

d) Utilizar el Contrato de Atención a Urgencias Sociales en función de las distintas necesidades a abordar, en tanto se arbitran recursos de carácter más estable (ACPE; PEI; RVI etc.).

Tened en cuenta, quien dispone de cuenta bancaria, para discriminar entre un recurso u otro, mientras pueden dar de alta la cuenta bancaria en Tesorería.

2. Personas y familias sin carpeta abierta y empadronadas.

a) Abrir carpeta y proceder a una valoración de la situación a través de entrevista telefónica, utilizando en los casos necesarios la plataforma de interoperabilidad para obtener información.

Utilizar el Contrato de Atención a Urgencias Sociales y/o el del Carrefour en función de la valoración de la inmediatez necesaria y de los distintas necesidades a abordar.

b) Podremos proceder con el tramite de PEI siguiendo las instrucciones tanto para dar de alta la cuenta bancaria, como para que nos puedan remitir declaración responsable de su situación indicando además, que nos permite acceder a información de su situación a través de las plataformas habilitadas. Esta declaración la remitirá al correo genérico del centro social correspondiente, sin perjuicio de su posterior justificación de su situación social. **El beneficiario deberá de disponer de mínimos medios telemáticos.**

3. Personas y familias sin carpeta y sin empadronar.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 48 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

a) Abrir carpeta y proceder a una valoración de la situación de urgencia así **como de las dificultades para su empadronamiento** a través de entrevista telefónica, utilizando en los casos necesarios la plataforma de interoperabilidad para obtener información.

Utilizar el Contrato de Atención a Urgencias Sociales y/o el del Carrefour en función de la valoración de la inmediatez necesaria y de los distintas necesidades a abordar.

Cuando finalice la situación de emergencia sanitaria se valorará su situación y se retomará la valoración técnica contenida en el borrador de guía para el empadronamiento de personas viviendo en vivienda insegura o inadecuada.

4. Con los colectivos de mayores, dependencia y diversidad funcional se seguirá aplicando las prestaciones de atención domiciliaria, en función de la valoración técnica y de la situación de urgencia y de su soledad y aislamiento social.

4) A partir del día 14 de abril se van a ir incorporando progresivamente los profesionales a cargo de la subvención de la línea nominativa. Los coordinadores de los ESZ les facilitarán esta guía y los documentos adjuntos.

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 49 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

ANEXO VIII

Alicante, 11 de abril de 2.020

PROCEDIMIENTO AYUDAS ECONÓMICAS ACPE Y PEI COVID-19

DE FORMA EXTRAORDINARIA Y TEMPORAL, ESTAS AYUDAS, YA SEAN ACPE O PEI, SE TRAMITARÁN INFORMÁTICAMENTE DEL MISMO MODO, A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE ACPE.

TRAMITACIÓN DE PEI'S COVID19

Esta modalidad de prestación se utilizará de manera prioritaria sobre cualquier otra.

1) SI EXISTE ALGUNA SOLICITUD DE AYUDA (NO ACPE N.B) A NOMBRE DE LA PERSONA TITULAR REGISTRADA EN LOS 6 MESES ANTERIORES (RVI, Dependencia, Fondo Social de Aguas, Informes de Vulnerabilidad...etc.), junto con la documentación completa acreditativa, se podrán tramitar PEI COVID19 **de forma automática** siempre que la persona lo requiera de acuerdo con el criterio del profesional. El procedimiento y cuantía se indican en el apartado siguiente.

2) SI NO EXISTE NINGUNA SOLICITUD DE AYUDA FIRMADA Y REGISTRADA EN LOS 6 MESES ANTERIORES el técnico requerirá a la familia una **declaración responsable de la situación** (se adjunta modelo) como único requisito para proponer la concesión de una ayuda debiendo ser justificada con posterioridad a su cobro.

a) El único CONCEPTO es PEI COVID19: **código 5.3.74**

b) SÓLO UNA SOLICITUD por persona o unidad familiar con una DURACION DE 1 MES RENOVABLE A OTRO.

c) El IMPORTE será de 200 €, al que se le sumaran 50 € por miembro de la unidad de convivencia

d) La JUSTIFICACION de estas ayudas, Según indica el Decreto, se llevará a cabo preferentemente por medios telemáticos a través de recibos, facturas, tickets de compra... que deberán aportarse por mail, foto...o cualquier medio no presencial. Si carece de estos medios telemáticos deberá guardar los tickets de compra para su justificación cuando finalice el periodo de confinamiento, no pudiéndose renovar la ayuda hasta la apertura de los Centros Sociales al público.

e) Para la RENOVACION de estas ayudas será necesaria la aportación de los recibos o facturas que justifican la ayuda anterior.

Estas ayudas PEI COVID19 se tramitarán con el siguiente **PROCEDIMIENTO:**

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 50 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

1. Se indicará al usuario que aporte por mail, el **modelo de Solicitud/Declaración responsable (que figura en pagina 6)** firmada por el titular de la ayuda. Podrá aportarlo escaneado, con foto, con firma a través del móvil... o cualquier medio telemático.

Este modelo se remitirá al mail genérico del centro social que corresponda y lo recepcionará **el administrativo** que lo colgará en la carpeta del titular en la pestaña de "Informes Sociales" indicando en el asunto PEI covid19. **Dará aviso al T.S de que esa solicitud ya ha llegado al centro. Si no da aviso al técnico éste no podrá gestionar la ayuda.**

Ojo!! Recordad que esta solicitud/declaración responsable sólo será necesaria si no existe ninguna solicitud de ayuda (No ACPE NB) registrada en los 6 meses anteriores.

2. Comprobar si existen anteriores ayudas económicas tramitadas a esta persona. Eso nos ayudará a saber si en Tesorería hay algún **número de cuenta** ya dado de alta. Esto podemos comprobarlo al introducirnos en ficha Social, opción 15 ACPE (Emergencia), seleccionamos "Emergencias" y abrir. Con el icono "Buscar" introducimos el DNI o nombre y apellidos y si existen ayudas anteriores se nos mostrará en la pantalla. Debemos ver el número de cuenta que figura y este será el que esté dado de alta en Tesorería.

* Si tiene ayudas y la cuenta está en vigor no será necesario que aporte nada relativo a los datos bancarios.

* Si no tiene ayudas anteriores o ha cambiado su cuenta bancaria se solicitará al usuario/a que nos aporte los documentos que se indican a continuación, los cuales se recepcionarán a través de email dirigido a cada centro social por el medio que se acuerde con el ciudadano/a como: foto, documento escaneado, documento firmado con el móvil. Recordad que estos documentos deberán ser legibles, en buenas condiciones de imagen.

- Primera hoja de la cuenta bancaria en la que deberá ser titular u otro documento bancario donde se identifique claramente el n.º de IBAN y su firma y que debemos colgar en su hoja de usuario.

- Fotocopia del DNI o NIE, por delante y detrás, del titular de la ayuda que debemos colgar en su hoja de usuario.

Esta documentación será remitida por **el administrativo** del centro Social a Tesorería indicando "Alta a terceros excepcional COVID 19" al email tesoreria.terceros@alicante.es con copia al Programa de Emergencia (programa.emergencia@alicante-ayto.es)

3. Para la **TRAMITACION INFORMÁTICA DE LAS PEI COVID19** de los pasos a seguir por el técnico son:

- * Entrar en el icono ficha social y seleccionar la opción 15 ACPE (Emergencia) y pulsar "abrir"
- * A continuación seleccionar la opción Emergencias (ACPE) y abrir. Veremos una pantalla denominada "Mantenimiento de Emergencias", en la que tendremos que introducir el nombre y apellidos, el tipo de ayuda (en este caso PEI Covid19), el importe y por último la semana de pago que es la que corresponde a la semana actual. Si abrimos el calendario podemos seleccionar el día en que estamos generando la ayuda.
- * Guardamos, con el icono del disquete que se ve en la pestaña superior. Una vez hemos guardado nos dará un numero de registro que será el numero de la ayuda PEI Covid19.



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

* Pulsamos el icono "impresora" y se abre un desplegable. Seleccionamos la opción "Propuesta ACPE" y le damos a la casilla "Visualizar". Escribiremos un breve informe social justificativo de la situación. Damos a "aceptar"

* Para finalizar introduciremos nuestra firma digital y "debe ser firmado por...." seleccionaremos al Coordinador del Centro Social para su firma posterior.

4. El resto del procedimiento contable y presupuestario se realizará por el Programa de Emergencia, Intervención y Tesorería.

TRAMITACIÓN ACPE NECESIDADES BASICAS

SI EXISTE ALGUNA SOLICITUD DE ACPE NECESIDADES BASICAS FIRMADA Y REGISTRADA EN LOS 6 MESES ANTERIORES junto con la documentación completa acreditativa, se podrá tramitar una nueva ACPE automáticamente, al entenderse prorrogada/renovada la ayuda inicial y siempre que el/la técnico lo considere procedente.

Características de estas ACPE:

a) Único CONCEPTO = ACPE Covid 19 **código 5.3.75**

b) La duración será de **3 meses máximo** con el IMPORTE único de **300 €/mes.**

c) Se confirmará con el usuario/a que la **cuenta bancaria** en la que está dado de alta en Tesorería sigue estando en activo. Esto podemos comprobarlo al introducirnos en ficha Social, opción 15 ACPE (Emergencia), seleccionamos "Emergencias" y abrir. Con el icono "Buscar" introducimos el DNI o nombre y apellidos y si existen ayudas anteriores se nos mostrará en la pantalla. Debemos ver el número que figura y este será el que esté dado de alta en Tesorería.

* Si la cuenta es la misma que la que se usó en el ACPE inicial no será necesario hacer nada.

* Si el número de cuenta se hubiera cancelado o tuviera un nuevo número de cuenta el ciudadano/a deberá de remitirnos al email genérico del centro social correspondiente, una foto o copia escaneada de su DNI o NIE y una foto o copia escaneada de su cartilla del banco u otro documento bancario donde se identifique claramente el n.º de IBAN y su firma. Recordad que estos documentos deberán ser legibles, en buenas condiciones de imagen:

- Primera hoja de la cuenta bancaria en la que deberá ser titular u otro documento bancario donde se identifique claramente el n.º de IBAN y su firma y que debemos colgar en su hoja de usuario.

- Fotocopia del DNI o NIE, por delante y detrás, del titular de la ayuda que debemos colgar en su hoja de usuario.

Esta documentación será remitida por el centro Social a Tesorería indicando "Alta a terceros excepcional COVID 19" al email

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 52 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

tesoreria.terceros@alicante.es con copia al Programa de Emergencia
(programa.emergencia@alicante-ayto.es)

d) Para la **TRAMITACION INFORMÁTICA DE LAS ACPE N.B. COVID19** los pasos a seguir por el técnico son:

- * Entrar en el icono ficha social y seleccionar la opción 15 ACPE (Emergencia) y pulsar "abrir"
- * A continuación seleccionar la opción Emergencias (ACPE) y abrir. Veremos una pantalla denominada "Mantenimiento de Emergencias", en la que tendremos que introducir el nombre y apellidos, el tipo de ayuda (en este caso ACPE N.B. Covid19), el importe y por último la semana de pago que es la que corresponde a la semana actual. Si abrimos el calendario podemos seleccionar el día en que estamos generando la ayuda.
- * Guardamos, con el icono del disquete que se ve en la pestaña superior. Una vez hemos guardado nos dará un numero de registro que será el numero de la ayuda ACPE Necesidades Básicas Covid19.
- * Pulsamos el icono "impresora" y se abre un desplegable. Seleccionamos la opción "Propuesta ACPE" y le damos a la casilla "Visualizar". Escribiremos el siguiente texto:

"Se propone tras la declaración del Estado de Alarma, y a la vista de la documentación obrante en el expediente PRORROGAR el ACPE con Rgto..... al persistir las circunstancias que motivaron su concesión y dada la crisis sanitaria actual"

- * Aceptamos y para finalizar introduciremos nuestra firma digital y "debe ser firmado por...." seleccionaremos al Coordinador del Centro Social para su firma posterior.

e) El resto del procedimiento contable y presupuestario se realizará por el Programa de Emergencia, Intervención y Tesorería.

f) La JUSTIFICACIÓN de estas ayudas se realizará, preferentemente, de modo telemático por parte del titular de la ayuda a través de la presentación de recibos, facturas, tickets de compra... que deberán aportarse por mail, foto...o cualquier medio que sirva de justificación, en los casos de disponer el usuario de medios. Si carece de éstos deberá guardar los tickets de compra para su justificación cuando finalice el periodo de confinamiento, es decir, hasta la apertura de los Centros Sociales al público.



**Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia**

EXCMO. SR.

DATOS DEL USUARIO / SOLICITANTE

Nº

Carpeta:

Apellidos:		Nombre:
Documento (DNI/NIE/PASAPORTE):		F. nacimiento:
Domicilio:		
Ciudad:	C. P.:	Teléfono: Correo electrónico

EXPONE:

1º.- Que formula solicitud de prestación económica individualizada, al amparo del **Decreto 43/2020, del Consell, de 3 de abril, de aprobación de bases reguladoras de concesión directa de subvenciones a las entidades locales titulares de servicios sociales de atención primaria, para hacer frente al impacto del Covid-19.**

2º.- Que acompaña a la presente, documento acreditativo de su identidad.

DECLARA: A los efectos previstos en el artículo 5 del citado Decreto:

1º.- Que mi situación socio-familiar es de total vulnerabilidad y precariedad, durante la presente situación de crisis sanitaria Covid-19, precisando la ayuda económica solicitada.

2º.- Que asumo la obligación de justificación de la ayuda que me sea concedida, mediante la presentación de recibos o facturas de compra o de suministro.

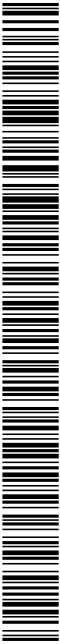
AUTORIZA:

* En virtud de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y en el Reglamento (UE)2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos, a que mis datos sean objeto de tratamiento automatizado por el Ayuntamiento de Alicante con la finalidad de dar cumplimiento o respuesta a la solicitud que se formula.

* A que mis datos sean cedidos a otras Administraciones o a terceros seleccionados por el Ayuntamiento encargados para tratamiento de datos encargados de dar respuesta a la solicitud que se formula.

* A que en caso de que le sea concedida una ayuda económica cuyo importe tenga por destino el pago a un tercero acreedor, dicho pago se efectúe directamente a dicho tercero.

* A que el Excmo. Ayuntamiento de Alicante pueda consultar los siguientes datos o documentos de la persona solicitante, y de los miembros que forman parte de su unidad de convivencia* (los miembros mayores de 14 años deberán autorizar expresamente el acceso a sus datos personales), en las plataformas públicas de verificación de datos que se señalan:



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

☐ Nivel de Renta	Agencia Estatal de Administración Tributaria
☐ Consulta de concesiones de subvenciones y ayudas	Ministerio de Hacienda y Función Publica
☐ Consulta de prestaciones del registro de prestaciones sociales públicas, incapacidad temporal, maternidad y paternidad	Instituto Nacional de la Seguridad Social
☐ Consulta del histórico de prestaciones del registro de prestaciones sociales públicas, incapacidad temporal, maternidad y paternidad	Instituto Nacional de la Seguridad Social
☐ Datos de identificación personal y residencia	Ayuntamiento de Alicante
☐ Certificado reconocimiento grado de discapacidad	Consejería competente en materia de Servicios Sociales
☐ Consulta de estar inscrito como demandante de empleo a una fecha actual	Servicio público de empleo estatal
☐ Grado de discapacidad/Dependencia	Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas

DECLARO CONOCER:

- * Que mediante instancia dirigida al Ayuntamiento de Alicante, podré ejercer mis derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos y limitación u oposición a su tratamiento.
- * Mi derecho no autorizar el acceso a mis datos personales y a presentar directamente la documentación pública exigida.
- * Información adicional sobre protección de datos que obra en el folio adjunto.
- * Se informa que en la dirección <https://www.alicante.es/es/contenidos/informacion-adicional-proteccion-datos> figura más información sobre protección de datos.

Miembros de la Unidad de Convivencia mayores de 14 años (14 años cumplidos)

Nombre y apellidos	DNI	Autoriza (Si/No)	Firma

Firmante

En Alicante, a de de



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

INFORMACION ADICIONAL SOBRE PROTECCION DE DATOS

RESPONSABLE: Ayuntamiento de Alicante
Plaza del Ayuntamiento, 2
03001 Alicante

DELEGADO DE PROTECCION DE DATOS: Ayuntamiento de Alicante

FINALIDAD: Gestión de ayudas sociales

LEGITIMIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS: Consentimiento del interesado

PLAZO DURANTE EL CUAL SE CONSERVARAN LOS DATOS:

Mientras se mantenga la finalidad para la que han sido recabados. Los datos se conservaran durante periodos más largos con fines exclusivos de archivo en interés público.

DERECHOS:

- DERECHO DE ACCESO: para conocer qué datos personales suyos están siendo tratados, con qué finalidad, el origen de los mismos, y si se comunican o han sido comunicados a terceros.
- DERECHO DE RECTIFICACION: para obtener la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernan.
- DERECHO DE SUPRESION: ("el derecho al olvido") para obtener la supresión de los datos personales que no sean necesarios, sobre los que se haya retirado el consentimiento, se hayan obtenido ilícitamente, y demás casos que señala el RGPD
- DERECHO A LA LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO: mientras se resuelven las impugnaciones presentadas, se solicite expresamente, y cuando el Ayuntamiento no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio, o la defensa de reclamaciones.
- DERECHO A LA PORTABILIDAD DE LOS DATOS: el interesado tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumban, que haya facilitado al Ayuntamiento de Alicante, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable de tratamiento.
- Podrá ejercer estos derechos, solicitándolo del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, mediante un escrito donde se especifiquen los datos que considera que deben ser rectificados, suprimidos o transportados. También mediante un escrito podrá solicitar la limitación o el cese del tratamiento de sus datos, exponiendo, en caso de ser necesarios, los fundamentos jurídicos de su solicitud.

La Agencia Española de Protección de Datos "www.agpd.es" le ofrecerá información adicional acerca de sus derechos:

C/JORGE JUAN, 6

28001 MADRID

Teléfono 901 100 099 Fax 91 445 56 99

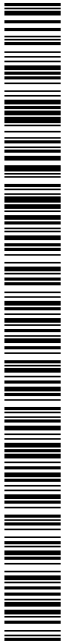
email: ciudadano@agpd.es

- En el caso de que se le haya otorgado el consentimiento para alguna finalidad específica, tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la solicitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Si el Ayuntamiento de Alicante no le diera satisfacción en el ejercicio de sus derechos, pueden presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos "www.agpd.es" en el siguiente enlace:

<http://www.agpd.es/portalwebAGPD/CanalDelCiudadano/index-idex-idphp.php>

DOCUMENTO Doc. Anexado PortaFirmas	ÓRGANO	REFERENCIA INFORME OMES sindic
Código Seguro de Verificación: 383d9df5-451a-4f63-b3d2-659228395d5b Origen: Administración Identificador documento original: ES_L01030149_2020_9874669 Fecha de impresión: 26/05/2020 08:21:38 Página 56 de 56	FIRMAS 1.- FRANCISCO JAVIER MIRALLES GUILLEN - NIF:21400496P (Jefe Servicio), 26/05/2020 08:20	



Excmo. Ayuntamiento de Alicante
Concejalía de Acción Social y Familia

6. INFORME DE LOS SERVICIOS PARTICIPANTES EN LA O.M.E.S.