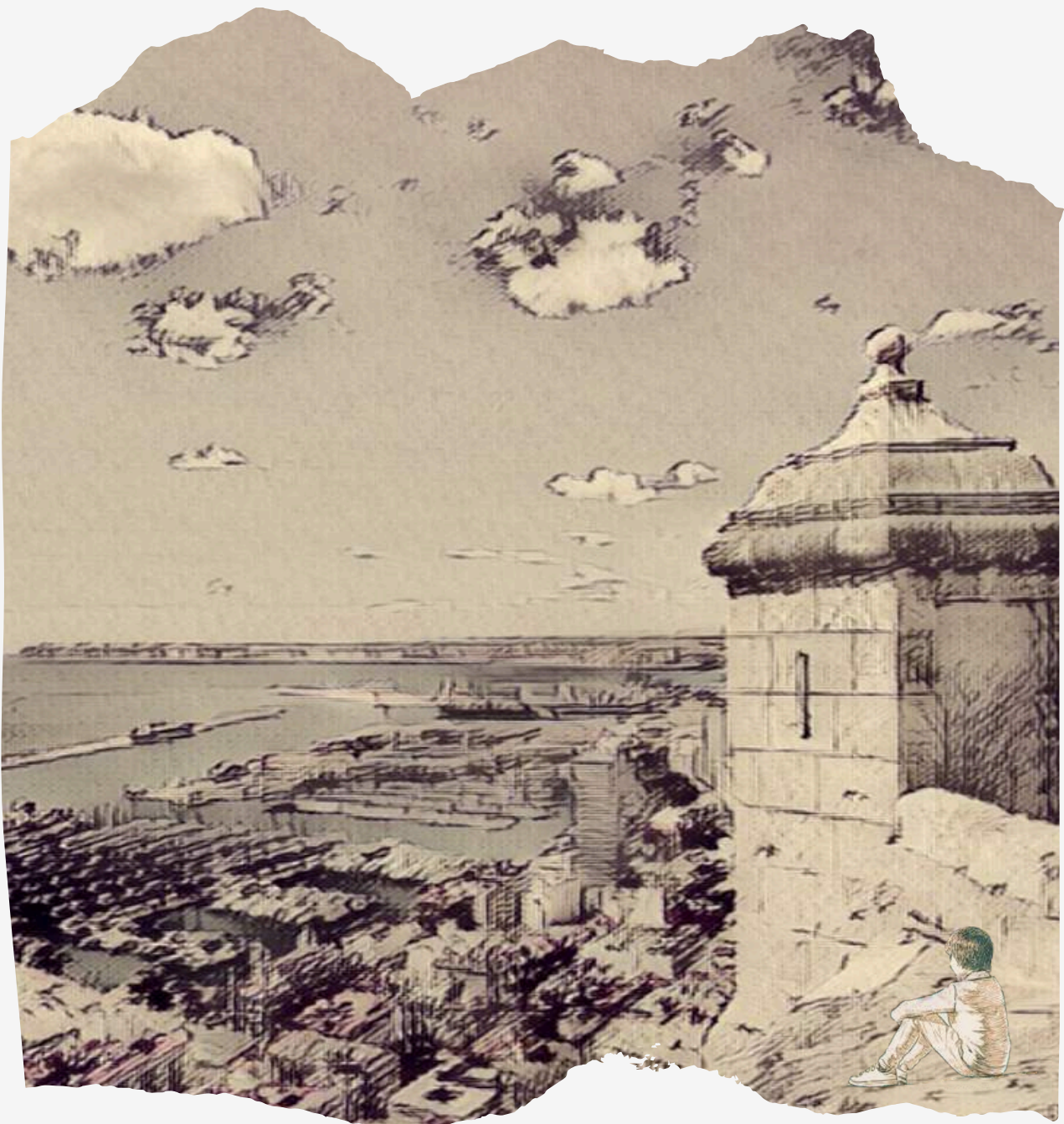




**Ayuntamiento de Alicante**



**CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL**



**MEMORIA 2023**





CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

## MEMORIA 2023



Ayuntamiento de  
**Alicante**

## PRESENTACIÓN

Esta memoria pretende mostrar la implicación de todos los que trabajamos en la Concejalía de Bienestar Social

Ha sido un año de cambios, en el que se han incorporado nuevos profesionales, se ha dado respuesta a las necesidades de los más vulnerables, se han creado nuevos proyectos y se ha realizado con ilusión y esfuerzo nuestra tarea en relación a las personas que más lo necesitan.

Gracias a los profesionales y a las entidades sociales que nos han acompañado a lo largo de este periodo, juntos seguiremos ejerciendo nuestro apoyo a los alicantinos y comprometiéndonos para hacer de nuestra ciudad un lugar mejor

**Begoña León Brotons**  
Concejala de Bienestar Social y Derechos Públicos

BIENESTAR SOCIAL EN CIFRAS..... 4

SIEMPRE AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD..... 5



1 LA CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL..... 6



2 ACOGIDA Y URGENCIAS SOCIALES..... 15



3 INCLUSIÓN Y PRESTACIONES SOCIALES..... 27



4 MAYORES Y DIVERSIDAD FUNCIONAL..... 36



5 FAMILIA Y MENOR..... 53



6 ACCIÓN COMUNITARIA..... 59



7 ASESORÍA JURÍDICA..... 74



8 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN..... 78



9 ANÁLISIS DE DATOS..... 82

PERSIGUIENDO OBJETIVOS..... 107

# BIENESTAR SOCIAL EN CIFRAS

**45.568**

PERSONAS ATENDIDAS

En nuestros centros de atención primaria

**362**

PROFESIONALES

Al servicio de las personas en situación de vulnerabilidad

**3.263.173,36**

EUROS

En ayudas económicas destinadas a cubrir necesidades básicas y de atención inmediata

**2.421**

AYUDAS ECONÓMICAS

Para prevenir situaciones de necesidades básicas

**2.630**

PRESTACIONES NO DINERARIAS

Para situaciones de urgente necesidad

**2.045**

MENORES ATENDIDOS

En Intervenciones familiares para la prevención de situaciones de riesgo

**1.520**

PERSONAS SIN HOGAR ATENDIDAS

En los diferentes recursos destinados a las personas sin alojamiento

**2.208**

SERVICIOS MENSUALES DE AYUDA A DOMICILIO

Para la promoción de la autonomía en personas con necesidades específicas

**1.208**

PARTICIPANTES EN CENTROS MUNICIPALES SOCIOEDUCATIVOS

Para prevención en infancia y adolescencia

**25.856**

SOCIOS DE CENTROS DE MAYORES

Para la promoción del envejecimiento activo

**78.928**

CITAS DE PROFESIONALES

De casos en diagnóstico e intervención

**121.153**

RECURSOS APLICADOS

Para la población de Alicante



Desde 1977 ayudando a la mejora en la calidad de vida de las personas.



SIEMPRE AL  
SERVICIO  
DE LA  
SOCIEDAD

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana garantiza la protección de los servicios sociales a la totalidad de la ciudadanía declarándolos servicios públicos esenciales.

Esta memoria pretende mostrar los servicios que han prestado en la Concejalía de Bienestar Social en el año 2023, algunas cifras relevantes sobre los recursos aplicados así como un breve análisis sobre aquellas cuestiones que consideramos que pueden tener interés sociológico para la ciudadanía





## QUÉ HACEMOS

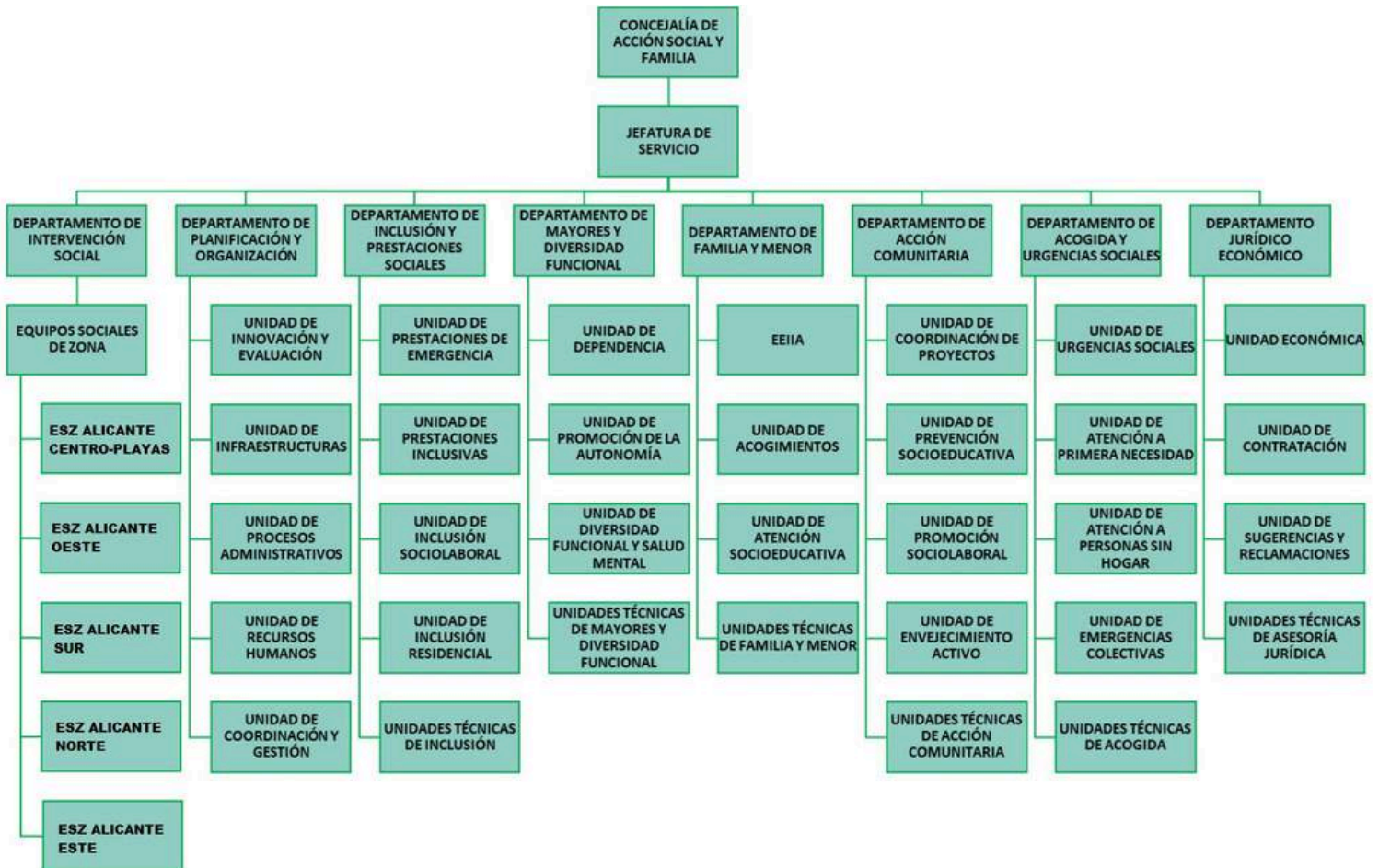
La Concejalía de Bienestar Social atiende las necesidades básicas de las personas que momentáneamente no las puedan cubrir por ellas mismas. La finalidad última es favorecer la integración social evitando al máximo la exclusión. La atención se presta desde los Equipos Sociales de Zona ubicados en los Centros sociales, distribuidos en diferentes barrios de la ciudad, acercando de esta manera la Administración a la ciudadanía.

Otra vertiente es la preventiva, con el fin de evitar los problemas sociales antes de que estos se produzcan. Trabajamos la prevención con menores, adolescentes, personas mayores y la comunidad en general. Todo ello con el fin último de trabajar por una sociedad inclusiva en la que todos y todas tengan cabida.



# Organigrama

## Concejalía de Bienestar Social



# ZONAS DE ATENCIÓN

Alicante se divide en cinco zonas de atención social básica:

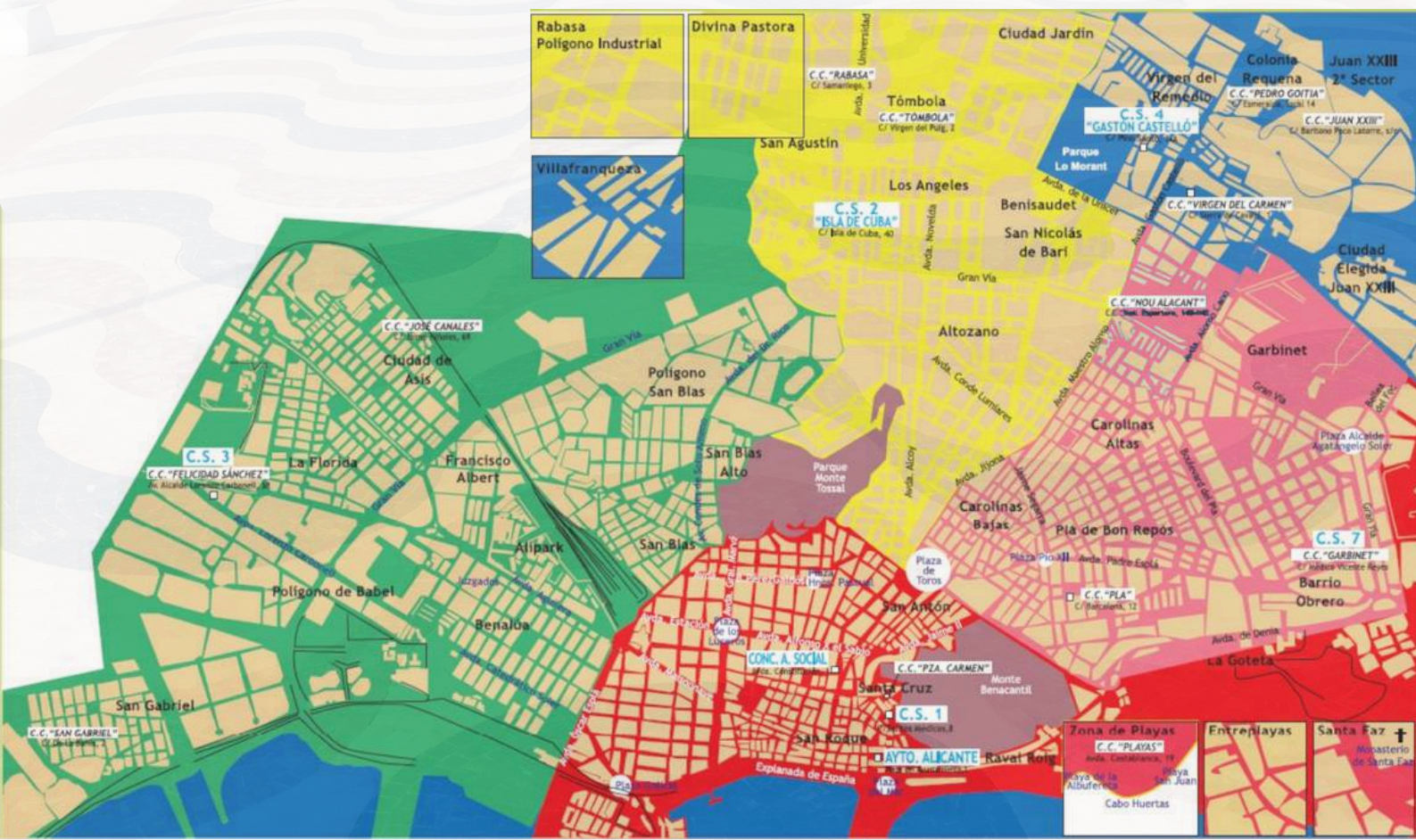
Zona Alicante Centro Playas

Zona Alicante Oeste

Zona Alicante Sur

Zona Alicante Norte

Zona Alicante Este



## Equipamientos

NUESTROS EQUIPAMIENTOS, ofrecen espacios estables de encuentro y convivencia.

En ellos prestamos servicios formativos, lúdicos y de participación social, así como apoyo y acompañamiento.

Son equipamientos de carácter abierto y gratuito para toda la población.

**5 Equipos sociales de zona**

**16 Centros comunitarios**

**18 Centros socioeducativos**

**19 Centros municipales de mayores**

**1 Servicio de Estancias Diurnas**

**1 Centro de acogida e inserción para personas sin hogar**

**13 Viviendas para personas en riesgo de exclusión**

**1 Equipo de Intervención con Infancia y Adolescencia**

**1 Equipo de Intervención con personas mayores en riesgo**

**1 Equipo de Atención a Acogimientos**

**1 Servicio de Atención a Centros de Mayores**

**1 Oficina de Tramitación de Renta Valenciana de Inclusión**

**1 Equipo de Tramitación de Ley de Dependencia**

**1 Equipo Central de Valoración de Dependencia**

**1 punto de atención a personas con diversidad funcional**

**5 Equipos SASEM**

**5 Equipos de Itinerarios de Inclusión Sociolaboral**

**1 Servicio de acompañamiento para la inserción laboral (SAIL)**

**1 Local polivalente Edusi**

# ¿DÓNDE ESTAMOS?



## ESZ Alicante Centro-Playas

C/ Santos Médicos, 8  
03002 Alicante

Tfnos: 965 20 94 99  
965 20 95 78  
Fax: 965 20 94 99

[equiposocial.centro-playas@alicante.es](mailto:equiposocial.centro-playas@alicante.es)

### Atiende a las siguientes zonas:

- Casco Antiguo - Sta. Cruz - Ayuntamiento
- San Antón
- Raval Roig - Virgen Socorro
- Centro
- Ensanche - Diputación
- Mercado
- Vista Hermosa
- Albufereta
- Cabo de las Huertas
- Playa de San Juan
- Isla Tabarca
- Partidas Rurales: Orgegia y Santa Faz



## ESZ Alicante Oeste

C/ Isla de Cuba, 40  
03009 Alicante

Tfnos: 965 93 00 39  
965 93 01 86  
Fax: 965 93 01 87

[equiposocial.oeste@alicante.es](mailto:equiposocial.oeste@alicante.es)

### Atiende a las siguientes zonas:

- Campoamor
- Altozano
- Los Ángeles
- San Agustín
- Rabasa
- Tómbola
- Divina Pastora
- Ciudad Jardín
- Lo Morant - San Nicolás de Bari
- Benisaudet
- Partidas Rurales: Moralet, Verdegás, Cañada del Fenollar y Fontcalent



## ESZ Alicante Sur

Avda. Alcalde Lorenzo Carbonell, 58  
03006 Alicante

Tfnos: 965 10 70 94  
965 10 72 54  
Fax: 965 28 28 01

[equiposocial.sur@alicante.es](mailto:equiposocial.sur@alicante.es)

### Atiende a las siguientes zonas:

- San Blas - Santo Domingo
- Polígono San Blas
- Juan Pablo II
- La Torreta
- Benalúa
- Alipark
- San Fernando - Princesa Mercedes
- Florida Alta
- Florida Baja
- Ciudad de Asís
- Polígono de Babel
- San Gabriel
- El Palmeral
- Urbanova
- Agua Amarga
- Partidas Rurales: Alcoraya, Rebolledo, Pla de la Vallonga y Bacarot



## ESZ Alicante Norte

C/ Pino Santo, 1 - A  
03011 Alicante

Tfnos: 965 17 57 12  
965 18 27 75  
Fax: 965 17 82 45

[equiposocial.norte@alicante.es](mailto:equiposocial.norte@alicante.es)

### Atiende a las siguientes zonas:

- Virgen del Remedio
- Colonia Requena
- El Carmen
- Las Cuatrocientas
- Juan XXIII
- Villafranqueza
- Partidas Rurales: Monnegre, Cabeçó d'Or y Tàngel



## ESZ Alicante Este

C/ Médico Vicente Reyes, 16  
03015 Alicante

Tfnos: 965 25 37 95

[equiposocial.este@alicante.es](mailto:equiposocial.este@alicante.es)

### Atiende a las siguientes zonas:

- Pla del Bon Repòs
- Carolinas Altas
- Carolinas Bajas
- Garbinet
- Sidi Ifni - Nou Alacant

Con carácter general, cualquier persona que precise información y/o tramitación sobre prestaciones, recursos, ayudas, de carácter individual o familiar, será atendida por el Equipo Social de Zona más próximo a su domicilio, dónde de forma personalizada, se estudiará su demanda y se le orientará.

Por otra parte, si se trata de una duda o consulta de índole general acerca del funcionamiento u organización de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante, podrá dirigirse a la propia sede de la Concejalía de Bienestar Social, dónde, según el tema específico en cuestión, le derivarán al responsable concreto, quien le ofrecerá el oportuno asesoramiento.



## CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

Ven a vernos...  
Seguro que tienes  
un Centro donde acudir

## CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

Avda. de la Constitución, 1  
03002 Alicante (Antiguo Casa Socorro)

Teléfonos: 965 14 94 17  
Fax: 965 14 94 46  
965 14 94 47

E-mail: [bienestarsocial@alicante.es](mailto:bienestarsocial@alicante.es)  
Web: [www.alicante.es/bienestar-social](http://www.alicante.es/bienestar-social)



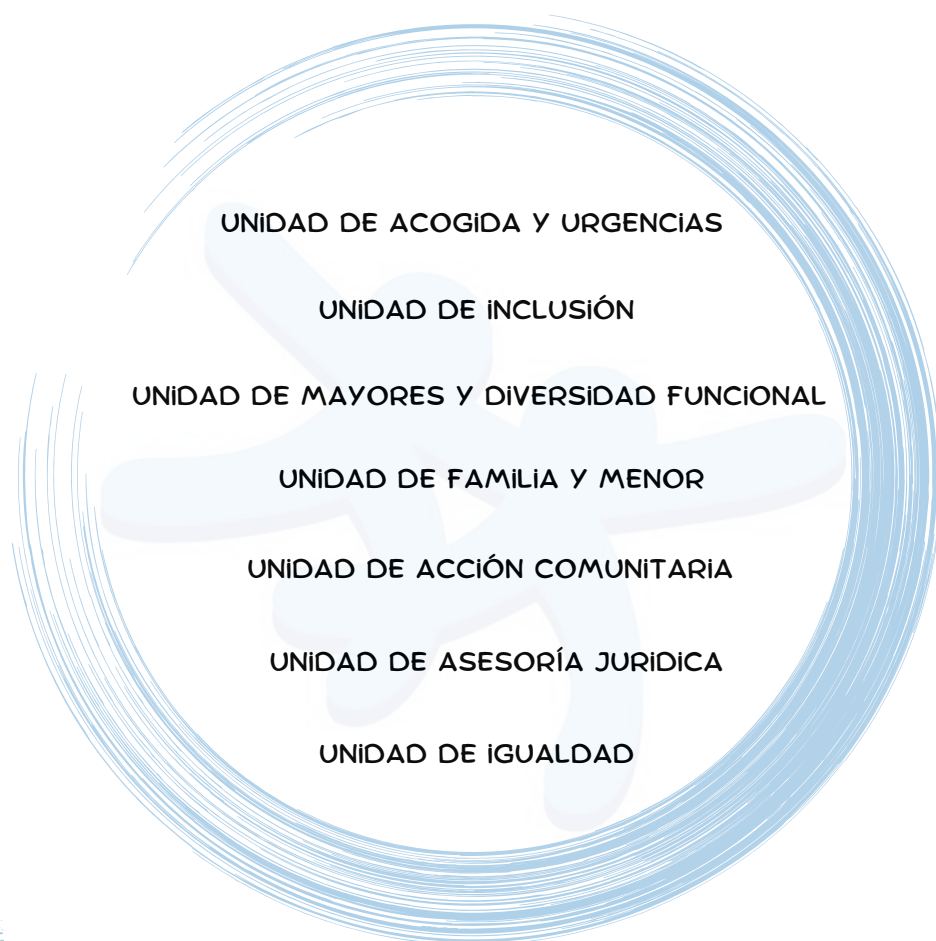
## EQUIPOS SOCIALES DE ZONA

equipos sociales de zona

Como servicio de proximidad, los Equipos Sociales de Zona, también llamados de Atención Primaria, son de carácter multidisciplinar y están compuestos por unidades técnicas para poder prestar una atención integradora e individualizada.

Según la situación y la problemática planteada, el equipo, de forma coordinada, estudia las necesidades y las vías más adecuadas para cubrirlas.

### SE COMPONEN DE



**45.568**  
PERSONAS ATENDIDAS

En nuestros centros de atención primaria

**78.928**  
CITAS DE PROFESIONALES

De casos en diagnóstico e intervención

**121.153**  
RECURSOS APLICADOS

Para la población de Alicante

## EQUIPOS SOCIALES DE ZONA

### FIGURAS PROFESIONALES

Las unidades técnicas de los equipos están compuestas por numerosos grupos de profesionales de las distintas áreas, agrupando equipos multidisciplinares para la intervención social.





## EQUIPOS SOCIALES DE ZONA

LA CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL PONE A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA DOS TIPOS DE CITA:

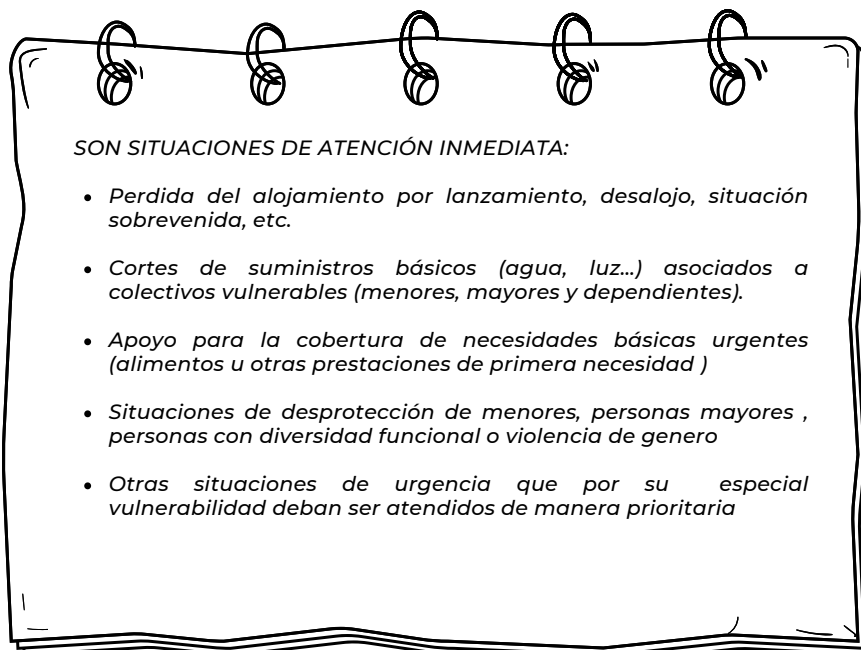
- Cita para presentar documentación en Registro de Servicios Sociales
- Cita con un profesional de los Servicios Sociales

Para obtener una cita previa existen diferentes vías:

- Solicitud de cita previa Modalidad Telefónica
- Solicitud de cita previa Modalidad Presencial
- Solicitud de cita previa Modalidad On-Line
- Solicitud de cita para registro en servicios sociales

## URGENCIAS

Todos los centros atienden de manera urgente, en el mismo día, aquellas demandas que requiere una atención inmediata por el carácter excepcional o extraordinario y puntual, para prevenir el agravamiento o deterioro de la situación.





## 2 ACOGIDA Y URGENCIAS SOCIALES





## UNIDADES DE ACOGIDA Y URGENCIAS SOCIALES



En el Servicio de Acogida y Urgencia nos encargamos de la recepción y asistencia a personas y familias, proporcionando la debida información, orientación y asesoramiento sobre derechos y necesidades, recursos disponibles y la forma de acceso a ellos.

Somos 5 unidades de acogida y urgencias sociales y estamos ubicados a lo largo de la ciudad en los equipos sociales de zona.

## OFICINA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Como servicio complementario a las unidades de acogida, el servicio de información, ofrece orientación y asesoramiento a los ciudadanos, ubicado en la misma Concejalía de Bienestar Social



Las consultas más frecuentes atendidas en nuestra oficina están relacionadas con la obtención de documentos (como el Informe de vulnerabilidad), cómo actuar frente a desahucios o dudas sobre trámites

727 personas atendidas de manera presencial y telefónica en 2023

## SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES 24 HORAS

Es un servicio de atención social permanente y universal a través del cual atendemos cualquier situación de urgencia o emergencia social durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Fundamentalmente a través de:

Los **Alojamientos de Urgencia** son un servicio que presta la unidad de trabajadores de las urgencias sociales, y consiste en acoger y evaluar la situación de la persona o familia en riesgo de pernoctar en la calle, sin más recursos a los que acogerse.

El **Servicio de Urgencias Sociales 24 horas**, es un servicio que pretende dar respuesta a las necesidades más básicas e imprescindibles de las personas que se encuentren en una situación desfavorable y de intervención urgente.

Para prestar estos servicios, contamos con las **unidades técnicas de profesionales** de los servicios sociales, y además, con la presencia y el apoyo la **policía local asociada a Bienestar Social**, que actúa con nosotros a través de un acuerdo de colaboración entre áreas.

*El servicio permanece abierto las 24 horas del día para atender en cualquier momento este tipo de situaciones extraordinarias.*



En 2023 se han alojado 411 personas en hoteles concertados con la Concejalía de Bienestar Social por encontrarse en situación de urgencia

## ATENCIÓN A PRIMERA NECESIDAD

A través de las unidades de acogida, gestionamos la atención a **situaciones de primera necesidad** en forma de prestaciones no dinerarias, dirigidas a cubrir una necesidad urgente.

Las prestaciones más habituales son:

- Alimentos
- Gastos de farmacia
- Traslados y viajes
- Sepelios
- Cortes de suministros básicos de luz y agua en la vivienda



En 2023 se prestaron 2.630 prestaciones para necesidad urgente

2.504 fueron apoyos para alimentación

## INFORMES DE VULNERABILIDAD

El informe de vulnerabilidad o el certificado de exclusión social básicamente lo que demuestra es que la persona se encuentra en una situación difícil e insostenible.

Tras la valoración del trabajador social , este certificado analiza la situación económica, familiar y social de las personas y se configura como una ayuda a la hora de acreditar una situación de vulnerabilidad y buscar una solución que ponga fin a esa situación.

Los informes que se emiten con mas frecuencia son:

- Informes para el **Fondo Social de Aguas**
- Certificados para el **Ingreso Mínimo Vital**
- Informe para propuesta de adjudicación de vivienda por **emergencia habitacional**
- **Informes para lanzamientos**, procedimientos de desahucio y ejecuciones inmobiliarias
- **Informes para exclusión social y empleo**
- Informes sociales para adjudicación de **beca de comedor infantil y banco de libros**
- **Apertura de cuentas básicas**
- **Bonificación de tasas e impuestos**



En 2023 se realizaron 4.290 informes para acreditar situaciones de especial vulnerabilidad

## ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

Prestamos una atención integral a personas en situación de exclusión residencial grave que no han podido acceder a una vivienda en condiciones dignas de habitabilidad.

### CENTRO DE ACOGIDA E INSERCIÓN

El Centro de Acogida e Inserción para Personas Sin Hogar, CAI Alicante, es un recurso de titularidad municipal que abrió sus puertas en agosto de 2002 .

Su objetivo es mejorar la calidad de vida de estas personas e impulsar sus posibilidades de inclusión social como personas de pleno derecho a partir de su demanda, sus capacidades y sus potencialidades.

Ofrece diversos programas en el marco residencial, así como servicios no residenciales de comedor, centro de día, duchas, ropero, consigna, lavandería externa y equipo de calle.



Durante el último año este servicio ha atendido 1.679 personas de las cuales 985 han sido atendidas en servicios residenciales

## DISPOSITIVO DE CLIMATOLOGÍA ADVERSA

Es un servicio de protección integral para personas vulnerables en situación de calle, por el que se habilita un recurso ante temporales extremos que puedan suponer un peligro para la salud o seguridad.

El servicio proporciona alojamiento, desayuno comida, cena y otorga paquetes con utensilios y productos de aseo e higiene personal así como una cama con aislamiento térmico, sacos de dormir y mantas.



1822 personas atendidas en este servicio en 2023



## EQUIPOS DE CALLE PARA PERSONAS SIN HOGAR

### EQUIPOS DE ACERCAMIENTO A PERSONAS DROGODEPENDIENTES SIN TECHO

Ofrecen una atención social y seguimiento de las personas sin hogar que se encuentran en las calles de la ciudad de Alicante; estableciendo un vínculo profesional que favorezca la relación de ayuda y que contribuya a prevenir y/o intervenir en situaciones de desprotección que conlleven un riesgo para la integridad de la persona

Dos equipos compuestos por diferentes profesionales del trabajo social, enfermería, voluntariado y policía local para prestar atención, seguimiento y apoyo integral para las personas en situación de calle y de personas drogodependientes



806 Intervenciones asistenciales

285 Orientaciones sociales

13 Empadronamientos

15 Pruebas diagnósticas  
(VHC, VHB y VIH)

3.256 Servicios Básicos  
(desayuno, duchas, lavandería...)

42 Mediaciones

78 Vacunaciones

24 acompañamientos

430 Seguimientos

705 Asistencias sociosanitarias

243 personas se han  
atendido por parte de  
los equipos de calle y  
de acercamiento en  
2023



## RED DE VIVIENDAS SEMITUTELADAS

La Concejalía de Bienestar Social dispone de 13 viviendas para familias y personas en exclusión con el objetivo de la prevención de situaciones de exclusión residencial grave de personas y/o familias empadronadas en la ciudad y con intervención desde los equipos sociales de zona municipales que se hayan quedado sin vivienda por diferentes causas y que precisen de un alojamiento alternativo.

El tiempo de estancia se sitúa en los doce meses por las dificultades para acceder a una vivienda normalizada.

Un total de 69 personas han utilizado este recurso en 2023

## ATENCIÓN A DESAHUCIOS

Desde los equipos sociales de zona y en coordinación con los juzgados y recursos de vivienda se presta una atención y asesoramiento tanto a nivel jurídico como social a personas con orden de desahucio, con el fin de prevenir esta situación o en su caso establecer medidas para el realojo lo antes posible.



En 2023 se emitieron 286 informes para la paralización de desahucios

## EMERGENCIAS COLECTIVAS

En Bienestar Social, participamos en los distintos **planes municipales de actuación** frente a emergencias o catástrofes.

Para los casos de riesgo sísmico o inundaciones, nuestros equipos de emergencia se coordinan con el resto de servicios y la población, para acoger y asistir a las personas desplazadas o más vulnerables, que se encuentren sin alojamiento temporal.

Actuaciones en caso de emergencia o catástrofe:

- Apoyo psicológico a los afectados
- Albergue de evacuados y desplazados
- Asistencia social
- Distribución de víveres en los centros de albergue
- Registro y seguimiento de los evacuados



# 3

## INCLUSIÓN Y PRESTACIONES SOCIALES



## UNIDADES DE INCLUSIÓN



A través de los Equipos Sociales de Zona, prestamos un **servicio integral de inclusión** para la ciudadanía. En él evaluamos el riesgo de exclusión y de las necesidades personales o familiares. Y en base a la situación específica de cada persona, elaboramos planes de integración sociolaboral, económica y familiar, mediante los cuales gestionamos y movilizamos los recursos pertinentes.



*Un profesional de referencia te escucha y acompaña durante todo el proceso de restablecimiento de la inclusión social.*



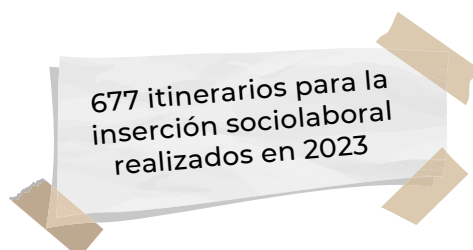
## SERVICIO DE ITINERARIOS DE INCORPORACIÓN SOCIAL Y LABORAL

Itinerarios de inclusión

El servicio para la realización de itinerarios de acompañamiento social y laboral consiste en un conjunto de actuaciones de carácter profesional individual y/o familiar que son planificados por el personal técnico de servicios sociales en conjunto con las personas que presentan dificultades en distintas áreas y que manifiestan su voluntad de participar en este programa.

Su objetivo último es promover y facilitar la plena inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social en el ámbito de la educación, la formación, el empleo, la alfabetización digital y las tecnologías de la información y la comunicación, la vivienda, la salud, la sanidad, la movilidad, el deporte, la cultura, la participación social y la igualdad de género y de oportunidades y la sociabilidad y comunicación con el entorno y redes de apoyo social.

Pretende apoyar a las personas destinatarias y sus unidades de convivencia a mejorar sus capacidades y habilidades y acompañarlas en su proceso de autonomía y en la mejora de sus cotas de incorporación social.



## ALICAN-TE ACOMPAÑA



En 2023 se incorporaron 20 nuevos profesionales para desarrollar este servicio compuesto por trabajadores sociales y técnicos de integración social, los cuales han atendido 877 personas en proceso de inserción sociolaboral

## SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO EN ITINERARIOS DE INCLUSIÓN LABORAL - SAIL

El Servicio de Acompañamiento en Itinerarios de Inclusión Laboral (SAIL) es una herramienta municipal diseñada para facilitar la transición de la exclusión a la inclusión a través del empleo.

Se configura como un servicio integral que contempla las diferentes necesidades relacionadas con la inclusión laboral para posibilitar el acceso al empleo de personas en situación de exclusión social, con dificultades objetivas para su inserción laboral vinculadas con escasos niveles formativos y escasa o nula experiencia laboral previa.



*Los Equipos Sociales de Atención Primaria cuentan con unidades técnicas de inclusión sociolaboral, que planifican y diseñan los distintos itinerarios de búsqueda activa de empleo o formación, utilizando los recursos propios municipales como el SAIL, o colaborando con las entidades del Tercer Sector para llevar a cabo una atención integral y seguimiento del usuario.*

En 2023 el servicio ha atendido a 351 personas, de las cuales han participado 197 mujeres y 154 hombres



## TALLERES DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL PARA ADULTOS Y JÓVENES

Diseñamos y elaboramos talleres formativos para la inserción sociolaboral, así como iniciativas de inserción social, para favorecer la eliminación de las desigualdades sociales en personas y colectivos vulnerables, con dificultades de inserción o estabilidad dentro del mercado laboral.

82 personas han participado en los talleres de inserción para el empleo en 2023



Entre enero y diciembre de 2023, hemos llevado a cabo talleres e itinerarios de inclusión para personas en situación de exclusión social en las especialidades de:

### JÓVENES

Peluquería y estética

Mantenimiento de vehículos ligeros y bicicletas

Carpintería y diferentes usos de la madera

### ADULTOS

Atención sociosanitaria

Empleo doméstico

Reciclaje de ropa usada

Taller de confección textil

Taller de digitalización, accesibilidad cognitiva y lectura fácil para personas con discapacidad intelectual

Itinerarios de alfabetización académica y digital para el pueblo gitano

## PRESTACIONES DE EMERGENCIA

Desde los equipos sociales de zona se realiza una valoración previa y se gestionan aquellas prestaciones económicas destinadas a cubrir situaciones de necesidades básicas.

Son ayudas destinadas a personas o unidades familiares o de convivencia para remediar una situación gravemente deteriorada, de urgente necesidad o con graves problemas específicos que afecten a su autonomía personal, social y económica.

Existen dos modalidades:

- ACPE (Ayudas Complementarias y Prestaciones de Emergencia)
- PEI (Prestaciones Económicas Individualizadas )

CONCEPTOS:

- Desplazamientos
- Adaptaciones personales
- Adaptaciones de hogar o vehículos
- Suministros básicos energéticos
- Uso de vivienda habitual
- Necesidades básicas
- Otras causas justificadas

En 2023 se gestionaron desde los equipos sociales de zona 2.421 prestaciones de emergencia por un importe de 3.236.175,36 €



## PRESTACIONES INCLUSIVAS

Desde los equipos sociales de zona, se tramitan y gestionan las distintas modalidades de la Renta Valenciana de Inclusión:

Renta Garantizada de Ingreso Mínimo (RGIM)

Renta Garantizada de Inclusión Social (RGIS)

Desde estas unidades llevamos a cabo el diseño y aplicación de Itinerarios Personalizados de Inclusión Sociolaboral, asociados a esta contraprestación, siempre con la participación activa de las personas participantes en su proceso de reducción de la exclusión.



En 2023 se tramitaron 4.175 expedientes de Renta Valenciana de Inclusión por parte de los técnicos de la Concejalía de Bienestar Social

## AYUDAS PARA VIVIENDA

Desde los equipos sociales de zona, se resuelven las ayudas para alquiler de vivienda y pobreza energética.

Se trata de ayudas económicas directas para el pago del alquiler de una vivienda, cesión temporal o precio de ocupación del inmueble, de titularidad pública o privada o sobre cualquier alojamiento o dotación residencial susceptible de ser ocupada por personas especialmente vulnerables tales como víctimas de violencia de género, personas que han sufrido desahucios, personas sin hogar y otros colectivos vulnerables.

Incluye tanto el alquiler como los gastos para atender los costes de mantenimiento, seguros, comunidad y suministros básicos.



En 2023 se tramitaron 477 ayudas directas para el alquiler de vivienda por un importe de 1.172.949,77 €, que beneficiaron a 740 personas

## INCLUSIÓN RESIDENCIAL

Desde los equipos sociales de zona, nos coordinamos mediante acuerdos de colaboración o planes estratégicos, con los recursos de vivienda, tales como la Generalitat Valenciana (EVHA) y el Patronato Municipal de la Vivienda, así como con otras Entidades del Tercer Sector.

Nuestro objetivo es ayudar a las personas y familias a gestionar un alojamiento para que puedan acceder de forma permanente en situación de exclusión residencial y proponer a los recursos correspondientes aquellos casos que se consideran de emergencia habitacional.



En 2023, desde el Patronato de la Vivienda se han gestionado 1253 viviendas sociales de las cuales 10 viviendas están cedidas a Bienestar Social para proyectos relacionados con población vulnerable

4 MAYORES Y DIVERSIDAD FUNCIONAL





## UNIDADES DE MAYORES Y DIVERSIDAD FUNCIONAL

A través de estas unidades, ubicadas en cada equipo social de zona y compuestas por distintos profesionales de lo social, nos ocupamos de atender a las necesidades que plantean las personas mayores y/o con diversidad funcional.

Para ello informamos y orientamos a las familias además de gestionar y tramitar servicios o prestaciones económicas en función de cada situación concreta.

Todo ello con el fin de mejorar la autonomía de las personas, acompañar, e incrementar la calidad de vida y el bienestar personal y familiar de nuestros mayores.



**Nuestro objetivo es desarrollar las actuaciones que permitan la permanencia de las personas mayores, dependientes y/o con diversidad funcional en su entorno habitual y en condiciones de dignidad**

## EQUIPO ESPECIFICO DE INTERVENCIÓN CON PERSONAS MAYORES Y CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Este proyecto creado en 2023, como un servicio especializado de apoyo a los equipos sociales de zona, está formado por un equipo de Intervención interdisciplinar compuesto psicólogo, educador social y trabajador social con el objetivo de intervenir con personas mayores y/o personas con Diversidad Funcional en situación de especial vulnerabilidad, riesgo o desprotección.

Su objeto es favorecer el buen trato a las personas mayores o a personas con discapacidad, por ello se contempla, cuando sea necesario, la intervención con cuantas personas del ámbito familiar y social que se considere necesario con el fin de ofrecer un entorno protector



### OBJETIVOS

- RETRASAR EL INGRESO EN RESIDENCIA MEDIANTE EL APOYO PERSONAL Y FAMILIAR.
- OFRECER APOYO PSICOSOCIAL PARA PREVENIR EL CANSANCIO FAMILIAR
- OFRECER UN ENTORNO PROTECTOR
- PRESERVAR Y MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA
- ANALIZAR SITUACIONES DE RIESGO O DESPROTECCIÓN
- ORIENTAR Y ASESORAR A LA FAMILIA EN ESTRATEGIAS, QUE FACILITEN EL AJUSTE EMOCIONAL
- REDUCIR LA SITUACIONES DE SOBRECARGA Y ESTRÉS



## DEPENDENCIA

Desde 2018 la gestión íntegra de las prestaciones pertenecientes al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) está delegada en los municipios.

Las principales personas destinatarias de estas prestaciones reconocidas por Ley son:

- Personas mayores dependientes
- Personas con diversidad funcional física o intelectual
- Menores de 3 años con problemas de dependencia



En 2023



## DEPENDENCIA

Desde la Concejalía de Bienestar Social se ha creado un circuito para dar respuesta con la máxima eficiencia a las solitudes, seguimientos e intervenciones derivadas de la aplicación de la ley de la dependencia.



### Oficina de tramitación inicial de la ley de dependencia

Un equipo de 6 profesionales inician el expediente a nivel administrativo derivándolo cuando está completo al equipo técnico para su valoración de grado.

### Equipo de Valoración de la Dependencia

En 2022 se inició un **plan de choque** creando "El Equipo de Valoración de la Dependencia", compuesto por 10 profesionales, que se encarga de valorar y revisar el estado y la autonomía de las personas con un nivel de dependencia determinado, para aportar el informe correspondiente al circuito de tramitación del grado final y las prestaciones oportunas.

### Unidades Técnicas de Mayores y Diversidad Funcional.

En los equipos sociales de zona, desde las unidades técnicas prestamos un servicio de acogida, información y orientación para personas dependientes y familiares de personas con dependencia.

Además resolvemos todas las incidencias derivadas del seguimiento de la prestación mediante la cumplimentación de los informes técnicos de seguimiento.

## SERVICIOS DOMICILIARIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

### SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO SAD

El **Servicio de Atención a Domicilio (SAD)** es una prestación básica de Servicios Sociales Generales de carácter preventivo y rehabilitador que contribuye a atender las necesidades básicas en materia de higiene, alimentación y cuidados de las personas en situación de vulnerabilidad.

Prestamos atención de carácter individualizado mediante un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesionales cuando la situación presente una especial necesidad, procurando la permanencia de la persona en su medio habitual.

Los tipos de atención domiciliaria pueden ser:



En 2023

144.257 horas de atención prestadas

750 casos en activo

139 auxiliares y 5 coordinadores

3.163.339 € dispuestos para este servicio

## TELEASISTENCIA MUNICIPAL

A través de este servicio, las personas mayores y/o con discapacidad que lo precisen, cuentan con un dispositivo de alerta frente a situaciones de riesgo en el hogar.



1275 casos en activo en 2023

202 nuevos casos

Atención permanente las 24h y actuación inmediata en caso de emergencia

## COMIDAS A DOMICILIO "MENJAR EN CASA"

Los objetivos del "Menjar a Casa" están orientados a mejorar la nutrición de las personas mayores, por entender que una nutrición adecuada contribuye de forma decisiva a la salud, bienestar y calidad de vida de todas las personas y en especial, de las personas mayores.

Consiste en la entrega diaria de las comidas a domicilio.

Se ha hecho entrega de diferentes tipos de menú en base a las dietas adaptadas a las necesidades fisiológicas de las personas beneficiarias:

- N: dieta basal o normal
- D: dieta saludable
- A: dieta diabética
- M: dieta de fácil masticación

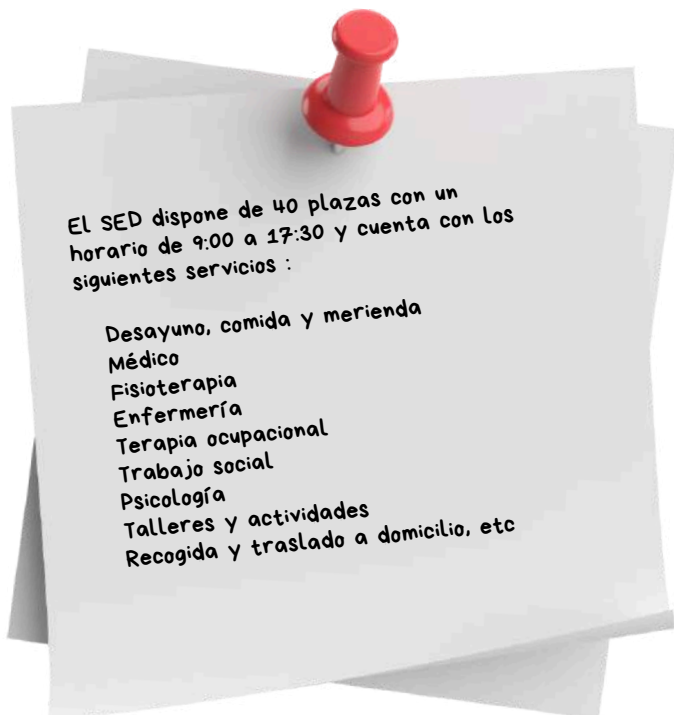


183 Casos atendidos en 2023

43.850 menus servidos

## SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS (SED)

Se articula como un servicio sociosanitario, rehabilitador y de apoyo familiar para personas mayores que ofrece durante el día atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socio-culturales de las personas mayores afectadas por los diferentes grados de dependencia, promoviendo su autonomía y la permanencia en su entorno habitual.



9.814 jornadas al año para rehabilitación sociosanitaria

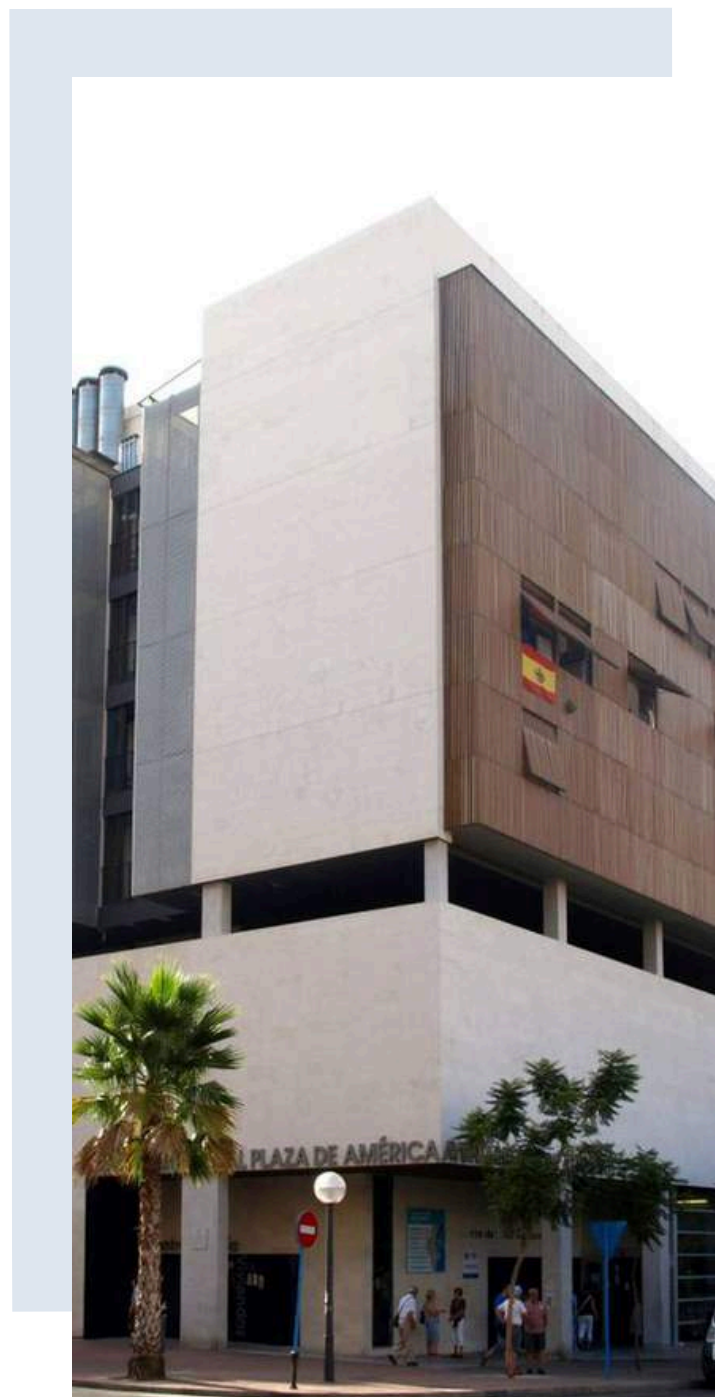
## VIVIENDAS INTERGENERACIONALES

El Proyecto Municipal de Viviendas Intergeneracionales de Plaza de América, desarrollado por el Patronato Municipal de la Vivienda en colaboración con la Concejalía de Acción Social, tiene por objeto atender las necesidades específicas de vivienda de las personas mayores y de jóvenes de bajos ingresos, por medio de la provisión de **72** unidades de vivienda intergeneracional accesibles.

El proyecto no solamente ofrece vivienda digna y accesible, sino que también se esfuerza en crear un ambiente acogedor, familiar y un sentimiento de pertenencia entre los residentes, permitiendo a los residentes mayores mantener su independencia y permanecer en sus propios hogares a medida que envejecen. Se brinda una gama de servicios a la comunidad más amplia y el proyecto ha contribuido a la regeneración de las zonas circundantes.

El principal objetivo del programa es resolver los graves problemas a los que se enfrentan muchas personas mayores de bajos ingresos que viven en condiciones de vivienda inadecuada y sufren de aislamiento, soledad y vulnerabilidad, por medio de la provisión de vivienda accesible que les permita vivir felices e independientes.

Adicionalmente, el proyecto apunta a brindar vivienda digna a jóvenes de bajos ingresos, contribuir a la revitalización de las zonas urbanas circundantes y brindar una gama de servicios a la comunidad en general.



El edificio Plaza de América posee 72 unidades de vivienda y un total de 87 residentes.

## DIVERSIDAD FUNCIONAL



### SERVICIO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO PARA LAS PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL (SASEM)

Nuestro servicio está orientado a la prevención de cronificación de los problemas de salud mental, con la intención de mantener a la persona cerca de su entorno familiar o comunitario.

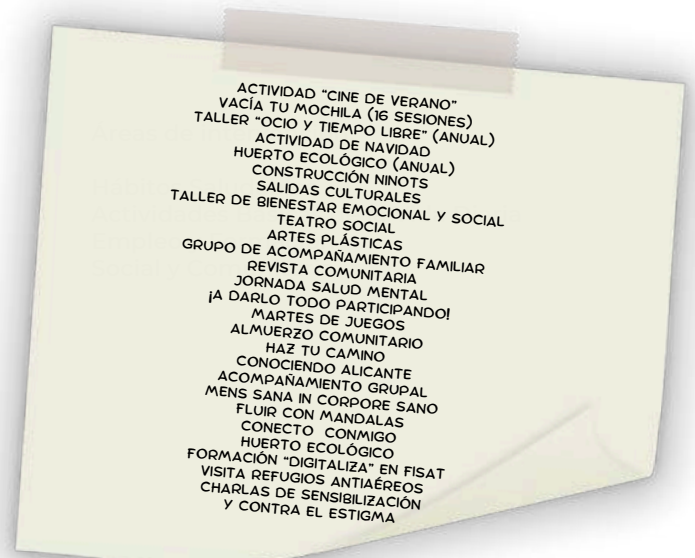
Su principal objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas con trastorno mental, apoyándolas en todas las áreas vitales para conseguir su funcionamiento autónomo.

Actualmente hay cinco equipos SASEM en el municipio de Alicante.

Son equipos multidisciplinares formados por Trabajadores Sociales, Integradores Sociales, Psicólogos y Educadores Sociales.

Los equipos SASEM han llevado 403 casos en 2023 y han realizado 5.821 intervenciones tanto individuales como familiares

Por otra parte en el 2023 se han desarrollado 29 intervenciones comunitarias dirigidas a personas con enfermedad mental de los distintos equipos SASEM, así como distintas actuaciones para posibilitar el trabajo en red con dispositivos de salud y entidades que trabajan en el ámbito de la salud mental en las cuales han participado 459 personas







## PUNTO DE INFORMACIÓN MUNICIPAL SOBRE DISCAPACIDAD

Consiste en un servicio gratuito de información, orientación y asesoramiento que se crea con el objetivo de dar respuesta a cuestiones que se plantean en los ámbitos de vivienda, empleo, transporte, legislación, recursos y prestaciones para el colectivo de personas con discapacidad.

Es un recurso destinado a la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad, con la finalidad de potenciar su autonomía personal y su participación social.

Contacto:

Teléfono: 965 25 71 87

E-mail: [info@cocemfealicante.org](mailto:info@cocemfealicante.org)

[cocemfealicante@cominet.org](mailto:cocemfealicante@cominet.org)

Web: <http://www.cocemfealicante.org/>  
<http://www.cominet.org/>

*Todas las personas somos diferentes.  
 Todas las personas somos iguales.*



242 personas atendidas en 2023  
 469 consultas realizadas

## DISCAPACIDAD Y SALUD MENTAL: PROYECTOS COMUNITARIOS

**ALICANTE capas**

# DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3 de diciembre de 2023  
Avenida de la Constitución

10:45h - Encuentro en el Portal de Eliche  
Marcha hasta la Av. de la Constitución

11:00h - Despliegue de lona conmemorativa

11:10h - Apertura del acto por la Concejalía de Bienestar Social

11:20h - Presentación de las diferentes entidades

12:00h - Actuaciones

13:10h - Lectura del Manifiesto

13:15h - Cierre del acto

ORGANIZA: COLABORA:

### DÍA INTERNACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

La Concejalía de Bienestar social celebra el 3 de diciembre el Día Internacional de las Personas con Discapacidad organizando, todos los años, un acto junto a las entidades sociales de la ciudad.

En 2023, el acto tuvo lugar en la Avenida de la Constitución y contó con la participación de entidades como APSA, Asociación contra el Parkinson, ONCE y ADIEM, las cuales realizaron actividades tales como pasacalles con batucada, música y actuaciones de psicodanza, coro y monólogos. Posteriormente se dió lectura a un manifiesto y se iluminó el castillo de azul.

### DÍA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL

En la Plaza del Ayuntamiento se colocaron stands informativos, así como de actividades con batucadas, cuentos, talleres de radio, serigrafía, relajación y alimentación, música y zumba.

Además, el edificio municipal de Puerta Ferrisa acogió una charla en la que varias personas contaron su testimonio y experiencia propia dentro del Programa de sensibilización de salud mental del "Centro de Día Doctor Esquerdo", de la Diputación de Alicante.



¡PONTE EN MI LUGAR CONECTA CONMIGO!

## DÍA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL

**10 de octubre de 2023**

DE 10:00 a 14:00h

PLAZA DEL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

**Batucada, cuentos, charlas y zumba**

**Talleres varios: radio, serigrafía, relajación, alimentación...**

**12:00h Charla con testimonios en primera persona (Auditorio ALDES. Puerta Ferrisa)**

ORGANIZA COLABORA GRUPO 5

## CONCEJALÍA DE MAYORES

### CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

En 2023 se creó la **Concejalía de Mayores**, como un espacio destinado al encuentro y participación de todas las personas mayores de la ciudad de Alicante

Desde la Concejalía de Mayores se gestionan los centros de mayores, los cuales son espacios destinados a la convivencia e intercambio de experiencias entre los Mayores, por medio de la organización de actividades que promocionan la cultura, el ocio y muy especialmente, la calidad de vida de cuantos participan.



**25.856 SOCIOS EN CENTROS DE MAYORES DE ALICANTE EN 2023**

## CENTROS DE MAYORES

CONTAMOS CON 19 CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES UBICADOS EN LOS DISTINTOS BARRIOS DE ALICANTE



- Centro Municipal de Mayores "Urbanova"
- Centro Municipal de Mayores "Juan XXIII"
- Centro Municipal de Mayores "Playas"
- Centro Municipal de Mayores "Gabriel Miró"
- Centro Municipal de Mayores "Ciudad de Asís"
- Centro Municipal de Mayores "Garbinet"
- Centro Municipal de Mayores "Villafranqueza"
- Centro Municipal de Mayores "Gastón Castelló"
- Centro Municipal de Mayores "San Blas"
- Centro Municipal de Mayores "Rabasa"
- Centro Municipal de Mayores "Los Ángeles"
- Centro Municipal de Mayores "El Cisne"
- Centro Municipal de Mayores "Divina Pastora"
- Centro Municipal de Mayores "La Florida"
- Centro Municipal de Mayores "Virgen del Remedio"
- Centro Municipal de Mayores "Tómbola"
- Centro Municipal de Mayores "San Gabriel"
- Centro Municipal de Mayores "Pla Carolinas"
- Centro Municipal de Mayores "Plaza de América"

## CENTROS DE MAYORES

En 2023

### 22 EXCURSIONES

Elche y Callosa  
Orihuela  
Novelda  
Guadalest  
Alcoy  
Villena  
Cofrentes  
etc

### 319 TALLERES Y ACTIVIDADES

### 665 BAILES

### 46 CHARLAS

Salud de personas  
mayores, sexualidad,  
seguridad ciudadana,  
prevención de accidentes,  
prevención de incendios,  
ecología,  
gestión emocional,  
etc....

### 169 TALLERES DE MUSICA Y BAILE

Zumba, bailes latinos,  
sevillanas, flamenco, baile  
divertido, bailes de salón,  
baile country, bailoterapia,  
jotas, danza hawaiana

### 39 SALIDAS URBANAS Y SENDERISTAS

MUSEOS

MARQ

EL PALMERAL

JARDINES  
DE PEÑACERRADA

PLAYA SAN JUAN  
Y PARQUE LA MARDAL

SERRA GROSSA

CASTILLO  
SANTA BARBARA

BELENES

REFUGIOS  
ANTIÁEREOS



## CENTROS DE MAYORES

6.389 PARTICIPANTES  
EN ACTIVIDADES EN 2023

319  
TALLERES Y ACTIVIDADES



- BORDADOS
- CASTAÑUELAS
- CONCIENCIA CORPORAL
- TEATRO
- BAILES DE SALÓN
- MOSAICO
- RONDALLA
- MEJORA TU DÍA A DÍA
- MANUALIDADES
- SWING
- PATCHWORK
- SEVILLANAS
- FOTOGRAFÍA
- AQUAPILATES
- USO DEL MÓVIL
- PINTURA
- BAILE LATINO
- DIBUJO
- BOLILLOS
- ENTRENA TU MENTE
- BAILOTERAPIA
- ZUMBA
- PILATES
- YOGA
- INGLÉS
- FRANCÉS
- TAICHÍ
- ALFABETIZACIÓN
- CORO
- BAILE LATINO
- HÁBITOS DEL SUEÑO
- PREVENCIÓN ARTROSIS
- NUTRICIÓN SALUDABLE
- GIMNASIA
- GUIARRA

# 5 FAMILIA Y MENOR



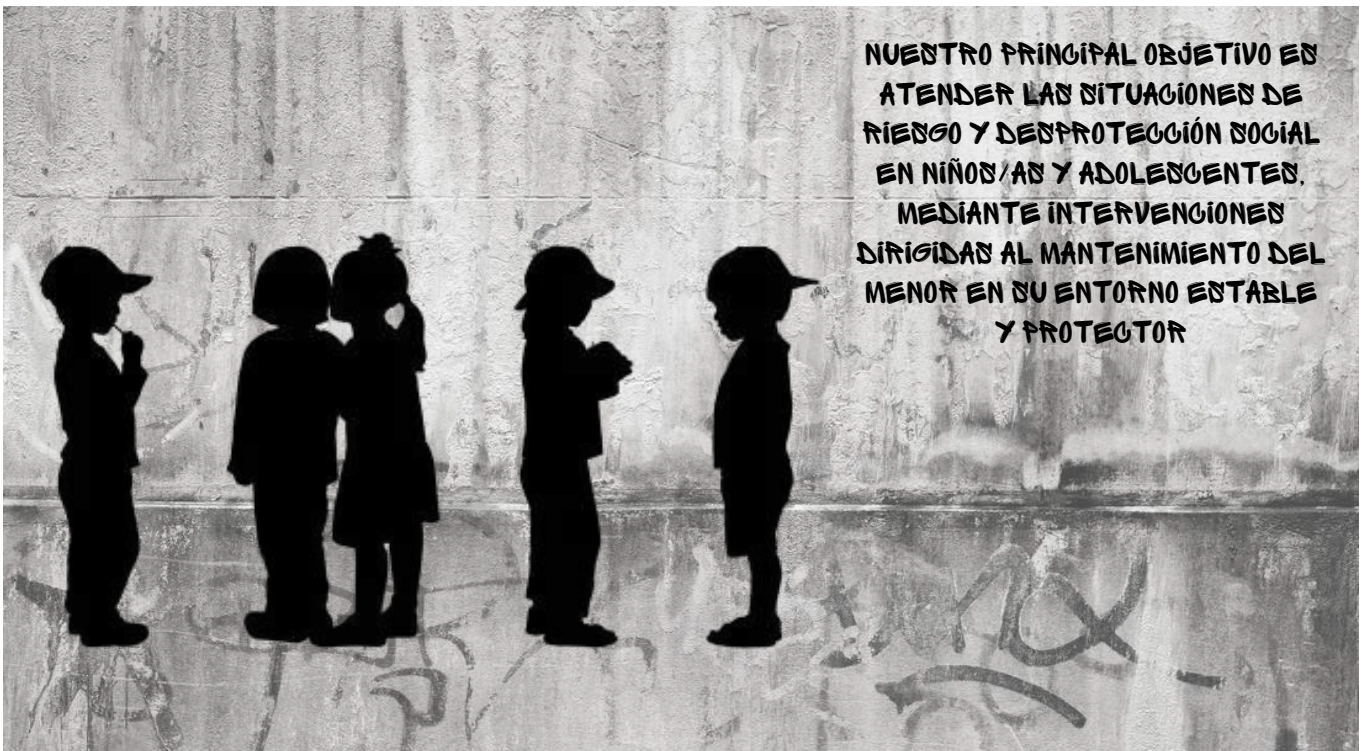
## UNIDADES DE FAMILIA Y MENOR



Desde las cinco unidades técnicas de familia y menor que se encuentran distribuidas en los cinco centros sociales, prestamos un servicio de prevención e intervención con familias y menores en situación de riesgo o desprotección.

Contamos con los siguientes profesionales de atención e intervención en las áreas de:

- Trabajo social
- Psicología
- Educación social
- Técnicos de integración social



2.045 menores y sus familias fueron atendidos en 2023 por las unidades de familia y menor



## EQUIPO ESPECÍFICO DE INTERVENCIÓN CON LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (EEIIA)

El Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia es un recurso municipal específico de intervención familiar, dirigido a potenciar y optimizar el desarrollo integral de las personas menores de edad.

Trabajamos la **parentalidad positiva** teniendo en cuenta las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, el contexto en el que se desarrollan y las capacidades y habilidades de los padres y madres.

Las actuaciones dentro de la intervención pueden ser individuales, familiares o grupales.

Además, implementamos **técnicas de orientación psicosocial, mediación y psicoterapia**, cuya finalidad es el bienestar del menor y la mejora de las relaciones familiares.

El equipo está compuesto por psicólogos, educadores y trabajadores sociales.



Este servicio atendió a 162 menores en 2023

## ACOGIMIENTOS EN FAMILIA EXTENSA

Desde 2021 los municipios ostentamos la competencia de la tramitación de los acogimientos en familia extensa.

Asesoramos, orientamos, realizamos formación, valoramos la idoneidad de las familias para ser acogedoras, establecemos, en su caso, el acogimiento familiar como medida de protección y nos ocupamos de su seguimiento.

El equipo está formado por psicólogos, trabajadores sociales, educadores y personal administrativo.

### *¿ Que es el acogimiento en familia extensa ?*

*En virtud de una resolución administrativa, la guarda de una persona menor de edad se ejerce por algún familiar o persona afín que asume las obligaciones de velar por ella, tenerla en su compañía, alimentarla, educarla y procurarle una formación integral y comunitaria durante el tiempo que dure el acogimiento*



136 menores en acogimiento con familia extensa en 2023

## EQUIPO DE PRIMERA INFANCIA

Es un programa sociosanitario y preventivo compuesto por dos educadores que se trasladan a los domicilios y dirigido a aquellas familias que se inician en el proceso de tener hijos, padres durante el embarazo o familias con hijos de entre 0 y 3 años de edad.

El objetivo es **detectar** los casos lo más temprano posible para reducir los riesgos desde el momento del embarazo.

La **intervención** se puede prolongar hasta los tres años del bebé.

**Participan** madres y sus pequeños hijos que se encuentran en situación de riesgo social.



65 menores de 0 a 3 años en seguimiento en 2023

## EDUCACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARENTALIDAD POSITIVA

Es un acompañamiento grupal de reflexión y formación para la promoción de **habilidades en la convivencia familiar**, donde participan personas con hijos o menores a su cargo procedentes de distintas culturas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo social.

**Acompañamos a grupos**, utilizando técnicas, dinámicas, juegos con metodología participativa y experiencial, generando un espacio educativo basado en el respeto, el apoyo y la confianza.

Es un trabajo grupal donde, a través del **intercambio de experiencias**, se permite que las personas participantes tengan una mayor capacidad de aprendizaje y no se sientan solas en este proceso.



*Aportamos a los padres, madres y/o cuidadores, habilidades personales, educativas y sociales necesarias para que sean más competentes a la hora de afrontar de forma adecuada la crianza y socialización de los hijos e hijas*

135 familias han participado en los talleres

# 6 ACCIÓN COMUNITARIA





## UNIDADES DE ACCIÓN COMUNITARIA

Las unidades técnicas comunitarias están integradas en cada uno de los equipos sociales de zona.

Su labor principal es el **desarrollo de la prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad** con el objetivo de tejer redes sociales y de participación.

Son 5 equipos formados por

- educadores,
- trabajadores sociales
- monitores.

## PROYECTOS COMUNITARIOS DE ZONA

Tras definir las líneas estratégicas para la elaboración de los planes de zona, las unidades de Acción Comunitaria de los Equipos Sociales diseñan y ejecutan los proyectos que más se ajustan a las necesidades de los barrios atendiendo a los principios de eficacia y proximidad, ofreciendo espacios de calidad y encuentro a los alicantinos en su entorno más cercano.



TALLERES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE ADOLESCENTES

TORNEO INTERBARRIOS JUAN XXIII NIVEL CIUDAD,  
( SE DESARROLLA EN LAS PISTAS DE JUAN XXIII )

HUERTOS COMUNITARIOS

JÓVENES BUSCANDO EL NORTE

ARTES ESCÉNICAS Y ARTES PLÁSTICAS

JORNADA NAVIDEÑA ZONA NORTE

CAFÉ CON ELLAS

INCUBARTE: HACIENDO ARTE

Se han desarrollado 97 proyectos  
comunitarios en los distintos barrios  
de Alicante

41.128 personas han participado en  
nuestros proyectos por zonas en 2023

## CENTROS SOCIOEDUCATIVOS

Los **centros socioeducativos** son espacios preventivos de socialización y de encuentro para la infancia, adolescencia y juventud (de 6 años y hasta 18 años) donde se prestan servicios formativos, lúdicos y de participación social

Las actividades son gratuitas y se llevan a cabo durante todo el año en horario extraescolar y periodos vacacionales



1.208 menores se han beneficiado  
de este recurso en 2023



# CENTRO MUNICIPAL SOCIOEDUCATIVO

CENTROS SOCIOEDUCATIVOS

# TÓMBOLA

EN ALICANTE EXISTEN 18 CENTROS SOCIOEDUCATIVOS



VIERNES DE 17.30 A 19.30 H  
CENTRO SOCIOEDUCATIVO TÓMBOLA  
C/ VIRGEN DEL PUIG, 2



# En clave de barrio

**Jóvenes entre 12 y 25 años**  
**Personas mayores de 65 años**

**Contactos:**

**Jóvenes** Telf.: 657 124 039

**Mayores** Telf.: 613 144 854

edusi.accionsocial@alicante.es

edusilascigarreras@alicante.es



**Puntos de información:**

**-Centro Municipal Mayores,**

Plaza América, 4

Miércoles de 17.30h a 19.00h

Viernes de 11.30h a 13.00h

**-Oficina EDUSI. C/ Sevilla, 2**

Lunes a viernes de 10.00 h. a 13.00 h



**Programa de Intervención con colectivos vulnerables: jóvenes y personas mayores**  
**Territorio EDUSI**



## EDUSI

Dentro de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (EDUSI), Acción Social viene implementando desde hace más de cuatro años el programa de intervención con los colectivos vulnerables de jóvenes y personas mayores.

El Proyecto de Jóvenes consiste en el desarrollo de una intervención de carácter innovador que combina de forma simultánea el estudio por barrios con la intervención individual, grupal y comunitaria, dando un carácter integral en la acción social que se desarrolla.

Se han atendido un total de 164 jóvenes desde el proyecto EDUSI joven en 2023

El Proyecto de Estudio se realiza con personas mayores de 65 años en situación de soledad no deseada y encontramos talleres como los "Intergeneracionales de Radio" que se desarrollan en un espacio de participación, que dan la palabra y la voz a los ciudadanos de a pie, para dialogar, informar y debatir sobre asuntos de la calle y del municipio, entre otros.

Se han atendido 240 personas en situación de soledad no deseada

6.065 personas han participado en talleres y eventos promovidos por el EDUSI en 2023



Trabajamos para promocionar objetivos como la prevención, socialización, participación...

#### PROGRAMA DE AYUDA MUTUA Y ACOMPAÑAMIENTO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA

Para aquellos casos en situación de soledad no deseada que por cuestiones de autonomía personal o barreras arquitectónicas exteriores no pueden participar en los diferentes recursos municipales de su entorno próximo o los diferentes talleres grupales llevados a cabo por el Programa de colectivos vulnerables, la Concejalía de Acción Social y Familia desarrolla un **proyecto piloto de ayuda mutua de carácter psicosocial y de acompañamiento** en actividades de la vida diaria de estas personas, que permita complementar la intervención llevada a cabo por los profesionales de servicios sociales a este nivel.

El objetivo es desarrollar la mejora de los participantes tanto a nivel personal como en su autoestima, un mayor cuidado de su salud e higiene personal, un cambio en su autoconcepto personal y una mejor gestión de sus emociones y estado de ánimo, así como una ampliación de su red de apoyo e incluso una creación de dicha red anteriormente inexistente antes de participar en este programa.

En 2023 se han atendido un total de 222 personas mayores en el programa de acompañamiento en soledad no deseada

## CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES 2023

Tanto el Tercer Sector como el movimiento vecinal a través de las entidades de iniciativa social, han demostrado ser un agente social esencial que apoyamos y reconocemos. El Ayuntamiento de Alicante, a través de la concejalía de Bienestar Social, publica anualmente la convocatoria de subvenciones dirigida a entidades en el ámbito de los servicios sociales que desarrollan su labor en el municipio.

La finalidad de la convocatoria es facilitar que las entidades puedan continuar con el desarrollo de proyectos, con el impacto positivo que ejercen sobre la población y así hacer frente de forma conjunta a las situaciones de vulnerabilidad, exclusión y pobreza.



Se han aprobado 61 proyectos sociales por un importe de 352.000 €

A la convocatoria de 2023 se han presentado 67 entidades, de los que han sido aprobados 61 proyectos que se distribuyen según las siguientes líneas de actuación:

- Línea de personas dependientes y con discapacidad
- Línea de atención a situaciones de vulnerabilidad, exclusión social y programas de acompañamiento en la inserción laboral
- Línea para personas sin hogar
- Línea de acompañamiento y voluntariado al colectivo de personas mayores
- Línea de orientación, mediación familiar y menores
- Línea de inserción socio-comunitaria para personas con trastornos adictivos y sus familias

## CESION DE ESPACIOS COMUNITARIOS

Los espacios denominados Centros Sociales Comunitarios, son equipamientos municipales de carácter territorial, en el que se prestan servicios y actividades que sirven como punto de encuentro entre colectivos vecinales, sociales, con el fin de fomentar la participación activa de la ciudadanía en el territorio.

Desde la Concejalía de Bienestar Social se promueve la cesión de espacios disponibles en los centros sociales comunitarios a entidades y particulares que lo necesiten, ya que como enclaves situados en el territorio, son lugares de referencia para la vida social y comunitaria de los barrios de la ciudad.

Son funciones de los espacios de los Centros Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alicante:

- Prestar servicios a la ciudadanía
- Ser espacios para el desarrollo de actividades culturales, de ocio, convivencia, creación y encuentro de las personas usuarias de los diferentes servicios municipales
- Promocionar la participación, acción comunitaria y fomento de redes en el territorio



478 espacios cedidos a entidades y particulares para proyectos en beneficio de la comunidad

SON ESPACIOS SUSCEPTIBLES DE CESIÓN  
 SALONES DE ACTOS  
 GIMNASIOS  
 AULAS POLIVALENTES  
 ESPACIOS EXTERIORES

## ESCUELAS DE VERANO

Las Escuelas Municipales de Verano impulsadas por Bienestar Social acogen a algunos cientos de niños y niñas durante el mes de julio donde, además de las clases y actividades lúdicas, a los alumnos se les ofrece la comida del mediodía.

Estas escuelas están concebidas para niños y jóvenes que viven en el seno de familias vulnerables.



- Escuela de verano CEIP San Roque
- Ludoteca veraniega en CMS El Pla
- Talleres de ocio para adolescentes en el CMS Tómbola y Gastón Castelló
- Escuela de verano en el CEIP La Aneja
- Escuela de verano en el CEIP Gloria Fuertes
- Escuela de verano con necesidades educativas especiales CEIP Isla Tabarca
- Escuela de verano CEIP Costablanca, Mediterraneo, El Faro, Condomina y la Almadraba
- Escuela de verano CEIP la Albufereta
- Escuela de verano CEIP La Florida
- Escuela de verano CEIP Oscar Espla
- Talleres veraniegos CEIP Sagrados Corazones

785 menores han participado durante julio en las escuelas de verano

## PROYECTOS DE ATENCIÓN A LA FAMILIA

Son proyectos destinados a promover la participación de las familias en eventos comunitarios y espacios de relación donde a través del juego, las actividades y la convivencia, se favorece la vinculación afectiva, el intercambio de experiencias y el fomento de redes entre familias.

The image shows a collage of project listings on a sticky note and a promotional poster for the Santa Faz 0,0 event.

**Family Chef**  
 Jornada con menores en Nazaret  
 Curso de cuidadores profesionales de AFA  
 Educar en familia (Jornada de educación)  
 Ven y disfruta en la playa  
 Santa Faz 0,0  
 Cine para abuelos y nietos  
 Gala Intergeneracional Abuelos y Nietos  
 Jornada Lúdico - deportiva  
 Familia y Mascota  
 Jornada Cardiosaludable  
 Día de la Diversidad Funcional  
 Gala de voluntariado para personas mayores

**#YOSOY 0,0 '23**  
 20 abril  
 De 11 a 16h.  
 Playa San Juan  
 Frente Skatepark

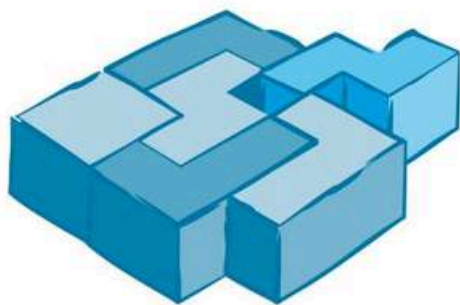
**SANTA FAZ 0,0**

**Photocall 360°, simuladores de realidad virtual**  
**Mini torneos de fútbol playa y palas**  
**Sorteos, música y mucho más...**

**ORGANIZA:**  
 Ayuntamiento de Alajuela

**COLABORA:**  
 Coca-Cola  
 MA  
 Garrefour  
 INTERCITY  
 AGUAS ALAJUELA  
 125 años  
 Balanceo 2023

2.534 personas han participado en los proyectos de atención a la familia en 2023



# Plan Integral BARRIOS ZONA NORTE



## PLAN INTEGRAL ZONA NORTE

El Plan Integral Zona Norte de Alicante representa un paso cualitativo en la línea de experiencias de carácter integral que el Ayuntamiento ha impulsado en los últimos años en la ciudad.

Supone la consolidación del trabajo conjunto e integral y del desarrollo comunitario como herramientas principales a emplear en el proceso de ejecución del mismo, responsabilidad de las distintas administraciones implicadas, así como del tejido social de la zona.

Comprende un amplio número de proyectos, recursos y servicios tanto relativos a infraestructuras y equipamientos, como a actuaciones de índole social, educativo y cultural, con un carácter abierto y flexible a la inclusión de nuevas actuaciones en todo momento.

El plan tiene como objetivo prioritario promover de forma especial los procesos de autonomía personal y de inclusión social de hombres y mujeres con cinco líneas de actuación como son las prestaciones de Servicios Sociales, el acceso al empleo y la formación, el desarrollo socio-educativo, la salud comunitaria y la cultura y el deporte.



## PANGEA

La Oficina de Atención a Personas Migradas PANGEA, es un servicio de la Concejalía de Derechos Públicos del Ayuntamiento de Alicante para la acogida, información, orientación, mediación intercultural, y asesoramiento jurídico de la población extranjera que reside en la ciudad de Alicante.

Está compuesta por tres servicios, prestado por personal técnico.

### VALORACIÓN Y EMISIÓN DE INFORMES DE ARRAIGO Y HABITABILIDAD VIVIENDA

- Informe Arraigo Social:
- Informe de habitabilidad de vivienda:
- Informe Arraigo social
- Informe Adecuación de Vivienda

### ACOGIDA, INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN

- Atenciones personalizadas que consisten en acciones de información, primera acogida y acompañamiento a servicios necesarios para su incorporación e integración social.

### ASESORAMIENTO JURÍDICO A LA POBLACIÓN MIGRADA

- Asesoramiento jurídico a las personas migrantes sobre consultas por temas de garantías jurídicas.



Las oficinas municipales Pangea de atención a las personas migradas han atendido a 6.482 personas de 78 nacionalidades distintas a lo largo del año 2023

DOS OFICINAS PANGEA EN ALICANTE

OFICINA PANGEA NORTE:

OFICINA PANGEA CENTRO:

## PROYECTOS SOCIOCULTURALES

### CULTURA EN BARRIOS

En colaboración con la Concejalía de Cultura, el programa Cultura en Barrios inició su andadura en septiembre de 2016 y se ha convertido, campaña tras campaña, en la propuesta fundamental y permanente en la que se sustenta la política municipal de intervención sociocultural de proximidad en la ciudad.

Se trata del paraguas programático bajo el que se engloban todas aquellas actividades que se realizan en la cercanía de cada barrio, organizadas directamente o en las que colaboran las distintas concejalías organizadoras.

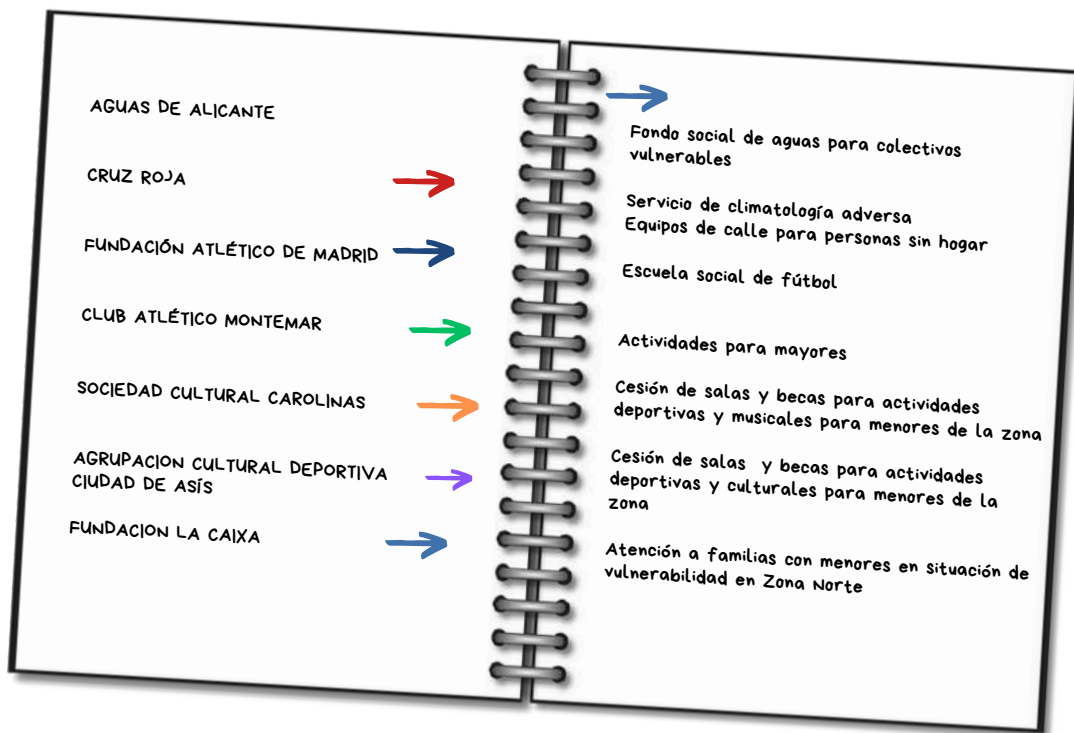
Se desarrollaron en este período más de CIEN actividades de teatro, danza, circo, magia, narrativa oral, canto coral, conciertos didácticos, proyecciones audiovisuales, talleres intergeneracionales, clubes de lectura, etc.

Distribuidas por diversas localizaciones y espacios de toda la ciudad : Red de bibliotecas municipales, Centros sociales comunitarios, Centro Municipal de las Artes, Centro Cultural Cigarreras, MARQ , etc.



## CONVENIOS DE COLABORACIÓN

La Concejalía de Bienestar Social establece convenios de colaboración con entidades sociales de la ciudad para ampliar la cartera de recursos y ofrecer servicios de proximidad a la ciudadanía.



En 2023

654 familias se han beneficiado del Fondo social de aguas

336 personas en situación de calle han sido atendidos por Cruz Roja

90 menores asisten regularmente a la Escuela social de fútbol

50 familias en intervención en el proyecto Caixaproinfancia

# 7 ASESORÍA JURÍDICA



## UNIDADES DE ASESORÍA JURÍDICA

En cada uno de nuestros centros sociales disponemos de una unidad técnica de asesores jurídicos que prestan asesoramiento técnico específico para las personas usuarias en materia civil, penal, laboral y administrativa, tanto para personas usuarias como para profesionales del centro.

El Servicio de Asesoría Jurídica desarrolla prestaciones de asistencia técnica y jurídica para la adecuada protección y ejercicio de derechos sociales de las personas. Las prestaciones desarrolladas en este servicio se corresponden con la protección jurídica, social y de mediación judicial.

Asimismo presta asesoramiento a los profesionales en el ejercicio de sus funciones.



1.762 casos atendidos en 2023

## SERVICIO JURÍDICO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

Tiene como objetivo mejorar la atención a los ciudadanos de Alicante creando una red profesional que integre gestiones para la resolución pacífica de conflictos mediante la creación del Servicio de Mediación y de esta manera:

- Evitar la **judicialización de los conflictos**
- Abrir **nuevos canales de comunicación** entre las partes basado en el respeto mutuo, generando una transformación positiva en la comunicación
- Permitir la posibilidad de aprender cómo **resolver los problemas** de manera resolutiva
- Limitar las consecuencias negativas hacia los hijos, facilitando el **encuentro entre progenitores** para asumir la nueva situación familiar



## UNIDAD DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Disponemos de una unidad para la gestión y el seguimiento de sugerencias, quejas , reclamaciones y felicitaciones del área, con el fin de seguir mejorando nuestra calidad en todos los servicios.

Respondemos, damos trámite y hacemos seguimiento para la resolución de todas las quejas y sugerencias llegadas a la concejalía desde cualquier ciudadano o entidad que lo represente.

La función de esta unidad es defender los derechos de los ciudadanos, supervisar el funcionamiento del servicio y proponer a los diferentes departamentos las recomendaciones de mejora oportunas .



# 8 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN





Desde la Concejalía de Bienestar Social tenemos como objetivo la modificación de procesos ya existentes con el fin de mejorarlos, así como la planificación de nuevos recursos para garantizar que la gestión esté siendo eficaz, corroborándolo con una evaluación continua.

Algunos servicios y procedimientos que actualmente se encuentran en fase de implementación son:

## SEDE ELECTRONICA

Se está implementado por parte de la concejalía el catálogo de trámites pertenecientes a los recursos sociales y que no requieran una valoración técnica previa para su solicitud por medios telemáticos.



15.632 entradas de registro en nuestros centros sociales

## REGISTROS GENERALES DESCENTRALIZADOS

Para dotar de mayor proximidad y eficacia a los procedimientos en cada centro social comunitario, en 2023 se ha descentralizado un registro general encargado de llevar a cabo las funciones que le atribuye la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para los recursos de ámbito social.

## DIGITALÍZATE

Este servicio se establece en los centros comunitarios Gastón Castelló y Felicidad Sánchez como herramienta de prevención contra la brecha digital y consta de varios monitores y ordenadores con los que se ayuda a los vecinos, en horario de mañana y tarde, a relacionarse con la administración y todo tipo de entidades a través de internet.

En 2023 se resolvieron así necesidades relacionadas con tramites telemáticos de los vecinos en cuanto a peticiones de citas previas para todos tipo de servicios, trámites oficiales, solicitud de prestaciones o gestiones con bancos, Seguridad Social, etc.



## PUBLICACIONES

### GUÍA DE RECURSOS SOCIALES

La Concejalía de Bienestar Social cuenta con una sólida red de recursos sociales. Su objetivo es dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos con la atención que merecen para procurarles una vida digna que refuerce la cohesión social de la ciudad.

En esa dirección, la Guía, pretende alcanzar uno de los principales retos a los que se enfrentan los Servicios Sociales: llegar a quienes todavía no han tenido acceso a los mismos y desconocen que, a través de ellos, pueden mejorar su calidad de vida y la de sus familias mediante un servicio de información y orientación que sea eficaz y en donde se representen todos los recursos de interés social para los alicantinos.



### MEMORIA

Anualmente se presenta la memoria de la Concejalía de Bienestar Social para dar a conocer a la ciudadanía cuál ha sido el trabajo realizado por el equipo de profesionales que atiende cada día a los sectores de población más vulnerable.

El contenido de dicho Informe pone de manifiesto cuál es la situación de pobreza y riesgo de exclusión social que se vive en el municipio y qué recursos y servicios se están destinando desde la Concejalía para tratar de frenar sus efectos.

Este año, como novedad, la información de los informes sociales anuales se ha incluido en el capítulo 9: Análisis de datos. De esta manera, fusionando los documentos, facilitamos el acceso a la información de una forma más sintética y ordenada.

Respecto al resto de informes anuales, éstos pueden ser consultados en la web municipal.



## PLAN ESTRATEGICO ZONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ALICANTE 2023-2026

La Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos en la Comunitat Valenciana introdujo cambios sustantivos en el modelo de organización y gestión del sistema de los servicios sociales. Supuso la consolidación de los servicios sociales como cuarto pilar del estado del bienestar junto con la educación pública, el sistema sanitario público y el sistema público de pensiones, configurando así la red de protección de todas las personas.

En base al nuevo marco normativo, se ha elaborado el I Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales de Alicante 2023-2026. Un documento que recoge los objetivos y actuaciones a desarrollar en los próximos cuatro años para dar respuesta a los retos organizacionales de los Servicios Sociales de Alicante y a las necesidades de la población del municipio.

El documento se estructura en seis grandes capítulos:

- 1.- **Estrategias y técnicas** empleadas en la elaboración del diagnóstico y del plan de acción
- 2.- **Principios, estructura, funciones** y competencias municipales
3. **Estudio y diagnóstico** del municipio
4. Principales recursos del sistema local del bienestar
5. Principales **evidencias teóricas, empíricas y normativas** para la mejora de la intervención desde los Servicios Sociales de Atención Primaria
6. **Plan de Acción** en los próximos cuatro años compuesto por dos eje estratégicos que a su vez se dividen en **10 ámbitos de actuación, 30 temáticas y 361 acciones a realizar**

Sus objetivos generales se resumen en:

### RETOS ORGANIZACIONALES:

1. Adaptación a la normativa autonómica
2. Consolidar la estructura zonal de atención primaria (básica y específica)
3. Establecer estándares de calidad y evaluación de resultados
4. Mejorar la digitalización y capacidades tecnológicas de la organización
5. Fortalecer el trabajo en red
6. Potenciar la dimensión comunitaria
7. Aumentar la capacidad de reacción ante situaciones de urgencia sociales

### NECESIDADES DE LA POBLACIÓN:

8. Promover la autonomía personal a través de información sobre los recursos y la reducción de la brecha digital
9. Reducir los niveles de riesgo de pobreza
10. Combatir cualquier forma de discriminación
11. Superar los desequilibrios y desigualdades territoriales



# 9 ANÁLISIS DE DATOS



## 9.- ANÁLISIS DE DATOS

### 9.1. - MARCO DE REFERENCIA

El contexto en el que se inserta la exclusión social en la ciudad de Alicante a lo largo de 2023 se define por las siguientes características:

- Según el Padrón municipal de Habitantes, el 1 de Enero de 2023 la ciudad contaba con 362.029 habitantes. Un aporte de casi 12 mil personas en tan solo un año, debido exclusivamente a la llegada de población extranjera, dado que la variación interanual de población española continúa en signo negativo desde 2018.
- Esta variación de 15,4 puntos en el crecimiento de población extranjera ha provocado un aumento de población generalizado en todos los barrios de la ciudad, más acentuado en aquellos que han escogido para instalarse, como Pla del Bon Repós, Carolinas Altas o Virgen del Remedio.
- Según nacionalidades, los países que más población han aportado este año a nuestro municipio son Colombia (2.744 personas), Argelia (1.300 pers.) y Rusia (1.177 pers.).
- Dicho aporte poblacional, predominantemente de edad productiva (entre 16 y 64 años) ha modificado por primera vez la tendencia que veníamos observando en el Índice de Dependencia, situándose por debajo del 50% (49,70%) por primera vez desde hace más de una década. Lo que significa que este año hay más personas en edad productiva que económicamente dependientes.
- Las cifras de paro continúan en descenso por tercer año consecutivo, situándose en el 18,77%, lo que significa que Alicante terminaba el último trimestre de 2023 con 27.867 personas en desempleo. Una variación de 1,9 puntos en sentido negativo con respecto al mismo trimestre del año anterior; y de -14,3 puntos si consideramos únicamente a la población extranjera.
- La evolución del riesgo de pobreza en nuestra comarca según la ECV elaborada por el IVE también es positiva. Si en 2021 la Tasa AROPE (Tasa de población en Riesgo de Pobreza y/o Exclusión Social) se situaba en el 36%, según los datos más recientes publicados, dicha tasa ha descendido casi 10 puntos hasta situarse en el 26,3% en 2022.
- Los datos sobre riesgo de exclusión más recientes están disponibles a nivel autonómico. El INE sitúa a la Comunidad Valenciana en una Tasa AROPE del 29,6% para 2023. Son 3,1 puntos por encima de la media nacional.

## 9.2.- DATOS BÁSICOS

### 9.2.1. DATOS BÁSICOS GENERALES

Del 01/01/2023 al 31/12/2023	Total CCSS	Tasas	Censo	Tasa/Censo
Estado de la Intervención Abierta	39008	85,6		
Estado de la Intervención Terminada	5564	12,2		
Estado de la Intervención Cerrada	996	2,2		
Carpetas abiertas durante el año	10762	23,6		
<b>PERSONAS</b>	<b>45568</b>	<b>100,0</b>	<b>362027</b>	<b>12,6</b>
Menores (0 - 18 años)	3147	6,9	67170	4,7
En activo (19 - 64 años)	28518	62,6	216191	13,2
Mayores (65 y más)	13869	30,4	69278	20,0
Hombres	18311	40,2	175224	10,5
Mujeres	27257	59,8	186803	14,6
Personas extranjeras	12947	28,4	73480	17,6
No consta	5123	11,2		
<b>UNIDADES DE CONVIVENCIA</b>	<b>31906</b>	<b>100</b>	<b>150800</b>	<b>21,2</b>
Unipersonales	14178	44,4	43443	32,6
Nucleares (de 2 a 4 miembros)	15154	47,5	90983	16,7
Numerosas	2574	8,1	16374	15,7
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<b>69486</b>			<b>19,2</b>
<b>RECURSOS APLICADOS</b>	<b>123153</b>	<b>100</b>		
Información	57134	46,4		
Convivencia	14890	12,1		
Alojamiento Alternativo	3480	2,8		
Inserción	4818	3,9		
Ayudas Económicas	42831	34,8		

La tabla de Datos Básicos aglutina la información anual más sistemática de Bienestar Social. La columna **Totales** recoge en cifras absolutas el número de intervenciones, personas, familias y recursos con los que hemos trabajado a lo largo del año. A continuación, la columna **Tasas** refleja en porcentaje el peso relativo de cada indicador de la columna anterior. La columna **Censo** hace referencia a los datos de población total empadronada en el municipio y estratificada siguiendo el patrón de estudio (personas por edad, sexo y procedencia; familias por su composición en cuanto al número de miembros). Y finalmente la columna **Tasa/Censo** relaciona qué porcentaje de población es usuaria de los Servicios de Atención Social dentro de su franja demográfica.

Según la muestra extraída el 10 de enero de 2024, a lo largo de 2023 han sido atendidas en los Equipos Sociales de Zona más de 45.500 personas. Es una variación del 12,9% respecto al año anterior, no tan marcada como en años anteriores, en los que se han superado ampliamente los 20 puntos, pero que se traduce en un aumento de 5.200 personas atendidas. Teniendo en consideración además al número de personas beneficiarias indirectas, o convivientes, la atención social en nuestra ciudad alcanza al 19,2% de la población, casi 70 mil personas.

Durante el año de estudio se han abierto 10.762 nuevas carpetas, que suponen el 23,6% del total de carpetas con las que se ha trabajado. Nunca antes se había alcanzado una cifra similar. El refuerzo de plantilla y la reestructuración del modelo organizativo han permitido asimilar un mayor volumen de demanda y atenciones, tanto de nuevas personas usuarias como de personas con una trayectoria más larga en servicios sociales. Cabe decir que en 2023 únicamente hemos podido dar por concluidas/terminadas el 14,4% de las historias.

Respecto a la distribución por **grupos de edad**, tras la anomalía de 2022, regresan los valores proporcionales previos a la pandemia, donde las personas mayores representan un tercio de las personas atendidas y el grupo de personas en edad activa ronda el 60%. Es reseñable el porcentaje de personas mayores de 64 años que reciben atención social, el más alto en el histórico, y es que el 20% de las personas mayores del municipio tienen carpeta en Bienestar Social.

Pero quizá el dato más significativo lo encontremos en el número de **personas extranjeras** atendidas este año, alcanzando las casi 13 mil, y que suponen el 28,4% del total de personas atendidas en los Equipos Sociales de Zona. Son 2.500 personas más que en 2022, y 6000 más, si tomamos 2021 como año de referencia. Es decir, que en tan solo 2 años se ha duplicado el número de personas extranjeras atendidas. Dato que está en consonancia con el reciente aumento de personas migrantes que han escogido Alicante como su lugar de residencia.

Las más de 45 mil personas atendidas se configuran en 31.906 **Unidades de Convivencia\***, de las cuales el 44,4% corresponde a hogares unipersonales y el 8,1% a familias de cinco o más miembros. En términos absolutos se traduce en 2.574 hogares de familias numerosas y 14.178 personas que viven solas: una de cada tres personas que viven solas empadronadas en la ciudad. Es el dato más alto registrado.

Respecto a los **recursos empleados** superamos en 2023 las 120 mil ayudas y servicios prestados. Es un aumento de 13,5 puntos respecto al ejercicio anterior. Pero no todas las categorías han experimentado el mismo ritmo de crecimiento, como podemos observar en el siguiente cuadro:

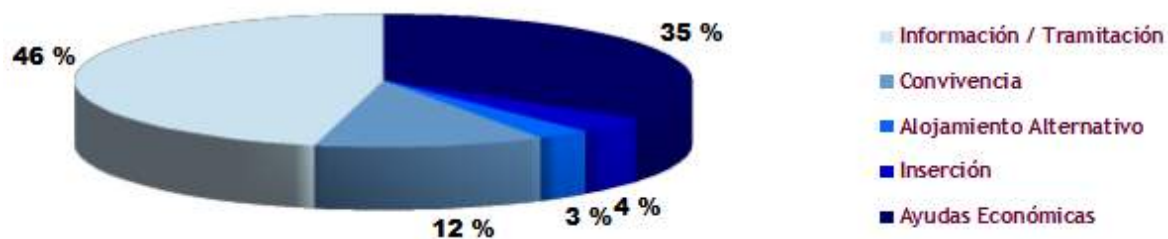
### Recursos aplicados en 2023

RECURSOS APLICADOS	123153	%	Var. 2022
Información / Tramitación	57134	46,4	29,3 %
Convivencia	14890	12,1	10,8 %
Alojamiento Alternativo	3480	2,8	8,1 %
Inserción	4818	3,9	29,6 %
Ayudas Económicas	42831	34,8	-2,4 %

**\*NOTA METODOLÓGICA:** A efectos de cómputo hemos clasificado la variable **Unidad de Convivencia** en tres categorías según el número de miembros que componen la unidad familiar. La nomenclatura de las categorías es Unipersonal (hogar compuesto por un sólo miembro), Nuclear (entre 2 y 4 miembros) y Numerosa (5 ó más miembros)

Tanto los recursos de tipo **informativo** como los de **inserción** han experimentado un aumento de casi un 30%. Estos últimos debido fundamentalmente a la implementación de los itinerarios de inclusión social '*Alican-te Acompaña*' de los que hablaremos más adelante. Mientras, los recursos de **convivencia** y **alojamiento alternativo** han experimentado un crecimiento más modesto. A diferencia de las prestaciones de tipo **económico** que experimentan una ligera variación en sentido negativo de apenas un 2,4%. Estas variaciones experimentadas en 2023 han provocado que el peso de cada una de las categorías de ayudas varíe respecto a años anteriores, quedando su distribución de la siguiente manera:

### Distribución de los recursos empleados



Un año más continúa la tendencia que se observa desde 2020: vemos cómo han ido perdiendo peso proporcional las ayudas económicas, que suponían entonces el 46% de los recursos, frente al 34,8% actual, mientras han ido adquiriendo mayor envergadura los recursos de tipo informativo o de trámite, que en 2020 supusieron el 33% y en 2023 suponen ya 46,4% del total de recursos gestionados.



## 9.2.2. DATOS BÁSICOS EQUIPO SOCIAL ZONA ALICANTE CENTRO PLAYAS

EQUIPO SOCIAL ZONA CENTRO PLAYAS - 2023	Total CS	Tasas	Censo	Tasa/Censo
Estado de la Intervención Abierta	5929	82,8		
Estado de la Intervención Terminada	1180	16,5		
Estado de la Intervención Cerrada	49	0,7		
Carpetas abiertas durante el año	1814	25,3		
<b>PERSONAS</b>	<b>7158</b>	<b>100,0</b>	<b>106739</b>	<b>6,7</b>
Menores (0 - 18 años)	429	6,0	19875	2,2
En activo (19 - 64 años)	3576	50,0	63805	5,6
Mayores (65 y más)	3148	44,0	23058	13,7
Hombres	2679	37,4	50898	5,3
Mujeres	4479	62,6	55841	8,0
Personas extranjeras	1723	24,1	20588	8,4
No consta	762	10,6		
<b>UNIDADES DE CONVIVENCIA</b>	<b>5481</b>	<b>100</b>	<b>46892</b>	<b>11,7</b>
Unipersonales	3197	58,3	15344	20,8
Nucleares (de 2 a 4 miembros)	2081	38,0	27468	7,6
Numerosas	203	3,7	4080	5,0
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<b>9561</b>			<b>9,0</b>
<b>RECURSOS APLICADOS</b>	<b>17756</b>	<b>100</b>		
Información	9252	52,1		
Convivencia	2749	15,5		
Alojamiento Alternativo	342	1,9		
Inserción	567	3,2		
Ayudas Económicas	4846	27,3		

Al igual que el año anterior, los indicadores del Equipo Social Zona Alicante Centro-Playas\* nos muestran una imagen destacada: con el mayor índice de discriminación de género, se nos dibuja un perfil mayoritariamente femenino (62,6 de cada 100), con el porcentaje de personas mayores más amplio de la ciudad (44 de cada 100) y con el mayor volumen de hogares unipersonales (58,3 de cada 100) podemos afirmar que es aquí donde se concentra el mayor número de **mujeres mayores que viven solas**, uno de los colectivos más vulnerables y que mayor protección precisan.

Esto se refleja también en el tipo de prestaciones y servicios gestionados. Los recursos de **Información / Tramitación**, que han supuesto el 52,1% de los recursos tramitados engloba trámites tales como emisión de informes de vulnerabilidad, asesoramiento jurídico o, sobre todo, la tramitación de solicitudes para la Dependencia. Mientras, el peso de las Ayudas económicas ha supuesto únicamente el 27,3%, el más bajo de las cinco zonas básicas. En cualquier caso sigue siendo el área de la ciudad en la que menos proporción de personas se atiende: el 9% de una población de 106.739 habitantes censados ha sido beneficiaria directa o indirecta.

\*NOTA: Los barrios comprendidos en el área de intervención del Equipo Social Zona Centro Playas son Casco Antiguo - Santa Cruz - Ayuntamiento , San Antón, Raval Roig – Virgen del Socorro, Centro, Ensanche Diputación, Mercado, Vistahermosa, Albufereta, Cabo de las Huertas, Playa de San Juan, Orgegía, Santa Faz y Tabarca.

## 9.2.3. DATOS BÁSICOS EQUIPO SOCIAL ZONA ALICANTE OESTE

<b>EQUIPO SOCIAL ZONA OESTE - 2023</b>	<b>Total CS</b>	<b>Tasas</b>	<b>Censo</b>	<b>Tasa/Censo</b>
Estado de la Intervención Abierta	6742	87,2		
Estado de la Intervención Terminada	883	11,4		
Estado de la Intervención Cerrada	105	1,4		
Carpetas abiertas durante el año	2058	26,6		
<b>PERSONAS</b>	<b>7730</b>	<b>100,0</b>	<b>52801</b>	<b>14,6</b>
Menores (0 - 18 años)	575	7,4	9333	6,2
En activo (19 - 64 años)	4684	60,6	33076	14,2
Mayores (65 y más)	2467	31,9	10391	23,7
Hombres	3005	38,9	25473	11,8
Mujeres	4725	61,1	27328	17,3
Personas extranjeras	2135	27,6	9501	22,5
No consta	945	12,2		
<b>UNIDADES DE CONVIVENCIA</b>	<b>5236</b>	<b>100</b>	<b>21578</b>	<b>24,3</b>
Unipersonales	2132	40,7	5759	37,0
Nucleares (de 2 a 4 miembros)	2710	51,8	13505	20,1
Numerosas	394	7,5	2314	17,0
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<b>11629</b>			<b>22,0</b>
<b>RECURSOS APLICADOS</b>	<b>20407</b>	<b>100</b>		
Información	10076	49,4		
Convivencia	2668	13,1		
Alojamiento Alternativo	504	2,5		
Inserción	704	3,4		
Ayudas Económicas	6455	31,6		

El Equipo Social de Zona Alicante Oeste\* ha experimentado uno de los crecimientos más importantes en este último periodo. Pasando de apenas 5 mil personas atendidas en 2021 a casi 8 mil en 2023, ha supuesto un incremento del 51,8% en tan solo dos años. El número de carpetas nuevas abiertas este año ha superado las 2 mil, el doble de lo que suele ser habitual en este equipo. Esto ha supuesto que el porcentaje de población a la que se atiende en la Zona Básica Oeste haya aumentado en 3 puntos, dando cobertura al 22% de las casi 53 mil personas empadronadas. Llegando hasta el 37% en el caso de personas que viven solas.

Si hay un sector de población que ha experimentado un crecimiento notable en este periodo es el de personas extranjeras que, con 650 personas más que el año anterior, ha superado por primera vez la cifra de los 2 mil, y que supone el 31,5% de las personas atendidas.

De manera proporcional al aumento de personas atendidas ha aumentado el número de recursos y servicios empleados: pasando de 13822 en 2021 a 20407 en 2023 el incremento en este caso ha sido del 47,6%. El crecimiento más intenso se ha producido en los recursos de tipo informativo (39,7 puntos) y de inserción (37,2 puntos).

**\*NOTA:** Los barrios comprendidos en el área de intervención del Equipo Social Zona Oeste son Campoamor, Altozano – Conde Lumiares, Los Ángeles, San Agustín, Rabasa, Tómbola, Divina Pastora, Ciudad Jardín, Lo Morant, San Nicolás de Bari, Moralet, Vedegás, Cañada del Fenollar y Fontcalent.

## 9.2.4. DATOS BÁSICOS EQUIPO SOCIAL ZONA ALICANTE SUR

EQUIPO SOCIAL ZONA SUR- 2023	Total CS	Tasas	Censo	Tasa/Censo
Estado de la Intervención Abierta	9455	86,5		
Estado de la Intervención Terminada	1394	12,8		
Estado de la Intervención Cerrada	79	0,7		
Carpetas abiertas durante el año	2303	21,1		
<b>PERSONAS</b>	<b>10928</b>	<b>100,0</b>	<b>98180</b>	<b>11,1</b>
Menores (0 - 18 años)	772	7,1	18231	4,2
En activo (19 - 64 años)	6253	57,2	60183	10,4
Mayores (65 y más)	3892	35,6	19765	19,7
Hombres	4266	39,0	47216	9,0
Mujeres	6662	61,0	50964	13,1
Personas extranjeras	2672	24,5	12970	20,6
No consta	1191	10,9		
<b>UNIDADES DE CONVIVENCIA</b>	<b>7509</b>	<b>100</b>	<b>40580</b>	<b>18,5</b>
Unipersonales	3221	42,9	10991	29,3
Nucleares (de 2 a 4 miembros)	3749	49,9	25997	14,4
Numerosas	539	7,2	3592	15,0
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<b>16094</b>			<b>16,4</b>
<b>RECURSOS APLICADOS</b>	<b>28074</b>	<b>100</b>		
Información	14002	49,9		
Convivencia	3827	13,6		
Alojamiento Alternativo	637	2,3		
Inserción	1368	4,9		
Ayudas Económicas	8240	29,4		

Al Equipo Social de Zona Alicante Sur\* le corresponde atender a las personas residentes en los barrios de la Zona Sur de la ciudad. Es la más extensa geográficamente y, aunque no es la de mayor población residente (superada en 8500 mil personas por la Zona Centro-Playas), es el equipo que mayor número de personas atiende en números absolutos: casi 11 mil, o más de 16 mil si tenemos en cuenta a las personas beneficiarias indirectas. Es el centro que mayor número de carpetas ha abierto durante el año, superando las 2300.

En este periodo, el crecimiento ha sido progresivo y equilibrado en todos los sectores de población (personas en edad activa, extranjeras y mayores), con una media de aumento de 17,5 puntos, salvo el caso de personas menores de 18 años atendidas, cuyo crecimiento ha sido únicamente del 5,3% (el equivalente a 39 carpetas de menor).

Siendo el equipo que mayor número de personas atiende, es por tanto también el que mayor número de recursos ha movilizadado en todas las categorías (Información, Convivencia, Alojamiento alternativo e Inserción) excepto en Ayudas económicas, solo superado por el Equipo Social Zona Norte. En este punto es reseñable el notable aumento de las ayudas destinadas a Inserción (27,12%) e Información/Tramitación (20,55%), mientras desciende ligeramente el número de recursos destinados a Alojamiento alternativo y Ayudas económicas.

**\*NOTA:** Los barrios comprendidos en el área de intervención del Equipo Social Zona Sur son San Blas – Santo Domingo, Polígono San Blas, Juan Pablo II, La Torreata, Benalúa, Alipark, San Fernando – Princesa Mercedes, Florida Alta, Florida Baja, Ciudad de Asís, Polígono Babel, Gran Vía Sur, San Gabriel, El Palmeral, Urbanova, Alcoraya, Rebolledo, Plá de la Vallonga y Bacarot.

## 9.2.5. DATOS BÁSICOS EQUIPO SOCIAL ZONA ALICANTE NORTE

EQUIPO SOCIAL ZONA NORTE - 2023	Total CS	Tasas	Censo	Tasa/Censo
Estado de la Intervención Abierta	9495	89,2		
Estado de la Intervención Terminada	1024	9,6		
Estado de la Intervención Cerrada	121	1,1		
Carpetas abiertas durante el año	2136	20,1		
<b>PERSONAS</b>	<b>10640</b>	<b>100,0</b>	<b>40837</b>	<b>26,1</b>
Menores (0 - 18 años)	805	7,6	9764	8,2
En activo (19 - 64 años)	7882	74,1	24978	31,6
Mayores (65 y más)	1943	18,3	6095	31,9
Hombres	4359	41,0	21151	20,6
Mujeres	6281	59,0	19686	31,9
Personas extranjeras	3097	29,1	13374	23,2
No consta	1428	13,4		
<b>UNIDADES DE CONVIVENCIA</b>	<b>7052</b>	<b>100</b>	<b>15131</b>	<b>46,6</b>
Unipersonales	2321	32,9	3822	60,7
Nucleares (de 2 a 4 miembros)	3717	52,7	8266	45,0
Numerosas	1014	14,4	3044	33,3
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<b>18763</b>			<b>45,9</b>
<b>RECURSOS APLICADOS</b>	<b>32104</b>	<b>100</b>		
Información	13915	43,3		
Convivencia	2930	9,1		
Alojamiento Alternativo	598	1,9		
Inserción	1047	3,3		
Ayudas Económicas	13614	42,4		

El Equipo Social Zona Norte\* es el otro centro que ha superado en 2023 las 10 mil carpetas activas y las 2 mil carpetas abiertas durante el ejercicio. Con estos datos recogidos, el porcentaje de población residente en Zona Norte que se ha beneficiado directa o indirectamente de la labor realizada en los servicios sociales asciende al 45,9% en una población de 40.837 personas censadas (se trata de la Zona Básica de menor población).

En cuanto a la distribución por grupos de edad, es la categoría de **personas en edad activa**, con un 74,1% de representación, donde se concentra la atención en este equipo. Son 2797 personas más que el año anterior. Destacamos también el elevado porcentaje de **personas extranjeras** con carpeta en los servicios sociales: y es que son ya más de 3 mil las personas extranjeras con carpeta activa en el Equipo Social Zona Norte, lo que significa que un tercio de las personas atendidas en 2023 son de nacionalidad distinta de la española.

Al contrario que el Equipo Social Zona Centro-Playas, este equipo muestra el menor índice de discriminación de género (59%). Siendo el área económicamente más vulnerable, es lógico que este equipo tenga el porcentaje de prestaciones económicas gestionadas más elevado (42,4%). De hecho, casi un tercio de las 42.831 ayudas económicas tramitadas en la ciudad durante 2023, se han iniciado en el Equipo Social Zona Norte. Aún así son 617 prestaciones económicas menos que en 2022.

\***NOTA:** Los barrios comprendidos en el área de intervención del Equipo Social Zona Norte son Virgen del Remedio, Colonia Requena, Virgen del Carmen, Cuatrocientas Viviendas, Juan XXIII, Ciudad Elegida, Villafranqueza, Monnegre, Cabeçó d'Or y Tàngel.

## 9.2.6. DATOS BÁSICOS EQUIPO SOCIAL ZONA ALICANTE ESTE

EQUIPO SOCIAL ZONA ESTE - 2023	Total CS	Tasas	Censo	Tasa/Censo
Estado de la Intervención Abierta	6927	86,1		
Estado de la Intervención Terminada	1069	13,3		
Estado de la Intervención Cerrada	53	0,7		
Carpetas abiertas durante el año	1865	23,2		
<b>PERSONAS</b>	<b>8049</b>	<b>100,0</b>	<b>63472</b>	<b>12,7</b>
Menores (0 - 18 años)	546	6,8	12133	4,5
En activo (19 - 64 años)	5173	64,3	39861	13,0
Mayores (65 y más)	2326	28,9	11478	20,3
Hombres	3172	39,4	30486	10,4
Mujeres	4877	60,6	32986	14,8
Personas extranjeras	2633	32,7	17048	15,4
No consta	785	9,8		
<b>UNIDADES DE CONVIVENCIA</b>	<b>5614</b>	<b>100</b>	<b>26619</b>	<b>21,1</b>
Unipersonales	2366	42,1	7528	31,4
Nucleares (de 2 a 4 miembros)	2838	50,6	15747	18,0
Numerosas	410	7,3	3344	12,3
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<b>12263</b>			<b>19,3</b>
<b>RECURSOS APLICADOS</b>	<b>22268</b>	<b>100</b>		
Información	9538	42,8		
Convivencia	2686	12,1		
Alojamiento Alternativo	418	1,9		
Inserción	1102	4,9		
Ayudas Económicas	8524	38,3		

En el Equipo Social Zona Este\*, este año también han superado su propio registro, alcanzando por primera vez en toda su serie histórica las 8 mil personas atendidas que han recibido el acompañamiento de los servicios sociales municipales.

En cuanto al peso de cada uno de los grupos de edad, la proporción que presenta este área de la ciudad se asemeja mucho a la media municipal, con un 6,8% de personas atendidas menores de edad, un 64,3% de personas atendidas en edad productiva y un 28,9% de personas mayores de 64 años. Y en lo referente a personas extranjeras atendidas, este centro siempre se ha caracterizado por atender a un elevado porcentaje en comparación con otras Zonas Básicas, y que en 2023 ha sido del 36,2% (tras depurar el sesgo del 'no consta').

En lo concerniente a recursos y servicios, han sido más de 22 mil los recursos aplicados este año. Se ha dado un paso cuantitativo importante, gestionando 2.400 recursos más que el año anterior y 6.000 más que en 2021. Dicho aumento se ha producido principalmente en los recursos de tipo informativo / tramitación, con una variación del 28% respecto a 2022, y del 76,6% si tomamos como referencia el año 2021. Este hecho ha provocado, por primera vez en esta Zona Básica, un vuelco en el peso de las categorías Información / Ayudas económicas, que normalmente se decantaba del lado de las Ayudas económicas.

\*NOTA: Los barrios comprendidos en el área de intervención del Equipo Social Zona Este son Plà del Bon Repós, Carolinas Altas, Carolinas Bajas, Garbinet y Sidi-Ifni / Nou Alacant.

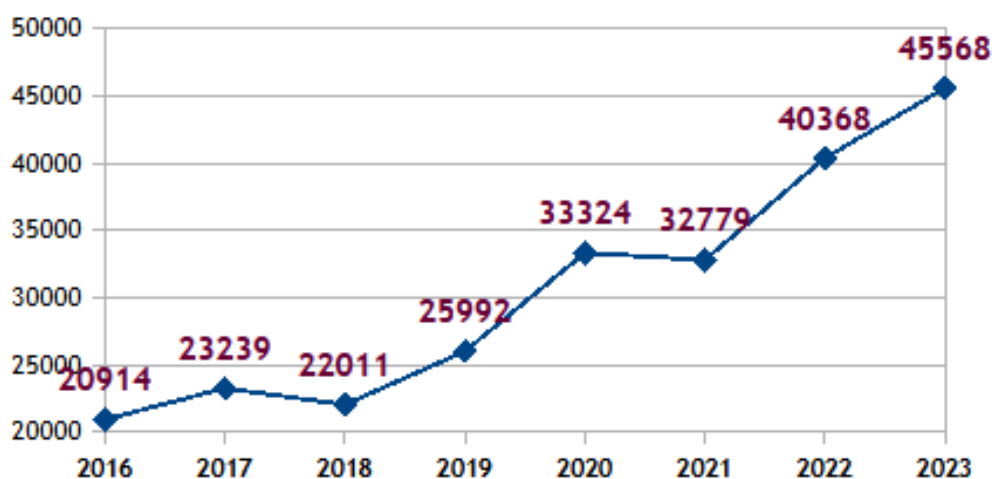
## 9.3. - PRINCIPALES TASAS DE COBERTURA

### 9.3.1. PERSONAS ATENDIDAS POR EDAD Y SEXO

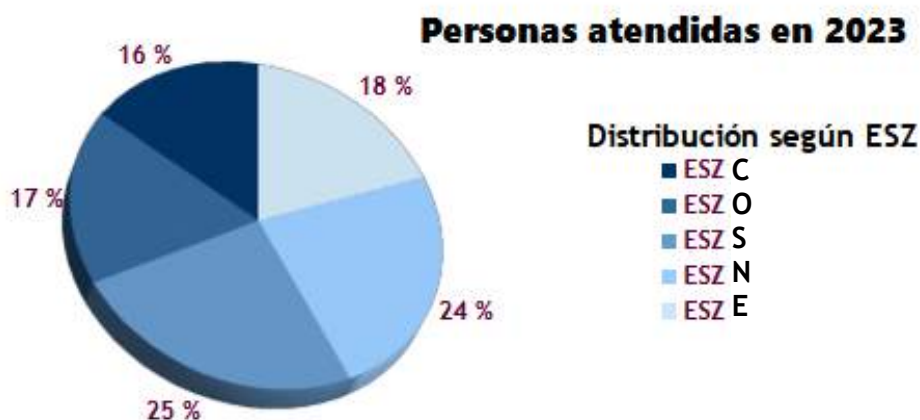
A lo largo de 2023 han tenido carpeta abierta más de 45 mil personas. Es un incremento del 12,9% respecto al año anterior, y del 39% si tomamos como referencia el valor de 2021. Una vez superada la emergencia social y sanitaria provocada por el Covid, persiste el deterioro de las condiciones de vida en los sectores de la sociedad más vulnerables, debido en gran parte a la inflación y la crisis energética.

Hoy acompañamos desde los servicios sociales municipales al doble de personas que hace cinco años.

#### Evolución en el número de personas atendidas



Atendiendo a la distribución de la demanda social por zonas, observamos que la mitad de las personas que atendemos en Servicios Sociales se concentran en los barrios de la Zona Norte y la Zona Sur, que cubren los Equipos Sociales de las Zonas Alicante Norte y Alicante Sur respectivamente:



El número de citas es proporcional al número de personas atendidas en cada uno de los Equipos.

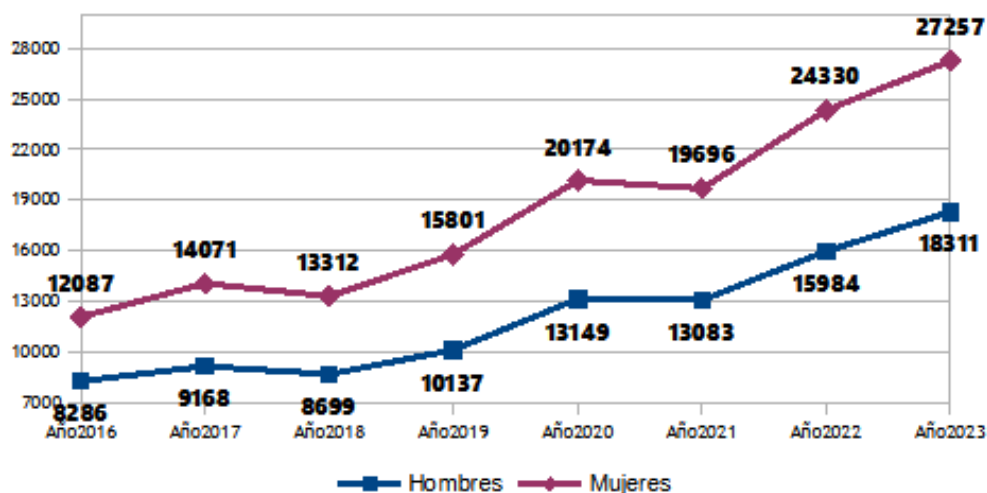
Son 22.956 citas más que en 2022, a las que hay que añadir las 5.763 citas modalidad telefónica y las 6.186 citas para registro de documentación que hemos atendido a lo largo del año.

### Distribución de personas atendidas de forma presencial por los Equipos Sociales de Zona

EQUIPO	Personas	Citas Ordinarias	Citas Urgentes	Total Citas	% NO Acude
ESZ C	7158	12537	312	12849	20,41%
ESZ O	7730	13870	50	13920	5,12%
ESZ S	10928	19400	331	19731	3,06%
ESZ N	10640	18692	494	19186	9,52%
ESZ E	8049	13179	63	13242	5,52%
<b>TOTAL</b>	<b>44505</b>	<b>77678</b>	<b>1250</b>	<b>78928</b>	<b>8,23%</b>

Si algo nos llama la atención en nuestro análisis es el patrón que se reproduce e intensifica año tras año, y que pone de manifiesto una brecha de género cada vez más amplia y una feminización de la pobreza y la exclusión social como fenómeno crónico. Y es que, tal y como podemos comprobar en la pirámide de edad, el número de mujeres, se aprecia muy superior, y llega incluso a duplicar al número de hombres atendidos en franjas de edad como entre 25 y 44 años (edad reproductiva) o la llamada Cuarta Edad (a partir de 80 años).

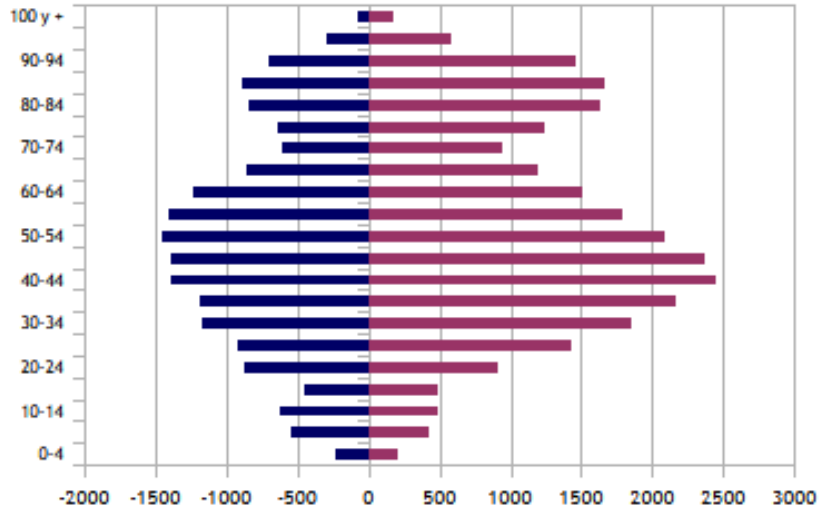
### Evolución por sexo en el número de personas atendidas



### Pirámide de personas atendidas en Servicios Sociales Municipales - 2023

Edades	Hombres	Mujeres	Total
100-+	80	166	246
95-100	299	581	880
90-94	711	1452	2163
85-89	889	1660	2549
80-84	853	1630	2483
75-79	651	1233	1884
70-74	607	929	1536
65-69	870	1187	2057
60-64	1233	1507	2740
55-59	1409	1782	3191
50-54	1464	2083	3547
45-49	1397	2363	3760
40-44	1402	2436	3838
35-39	1196	2160	3356
30-34	1173	1845	3018
25-39	927	1427	2354
20-24	878	901	1779
15-19	458	477	935
10-14	636	483	1119
5-9	556	421	977
0-4	236	204	440
<b>Total</b>	<b>17925</b>	<b>26927</b>	<b>44852</b>

**Pirámide de Personas Atendidas 2023**

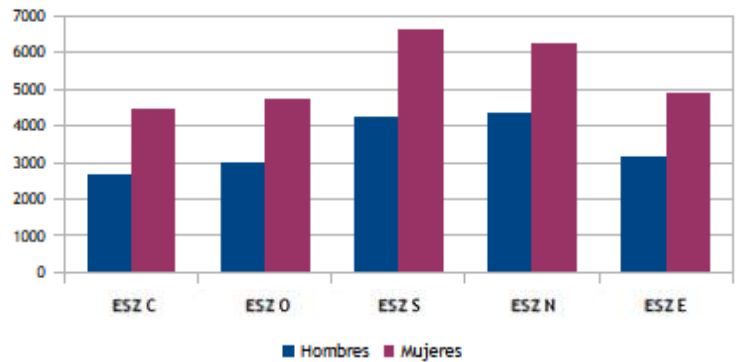


En 2023 la distribución entre los Equipos sociales de Zona Básica en función de la variable sexo se muestra a continuación:

### Distribución de personas atendidas por sexo

Centro	Hombres	Mujeres	Total
ESZ C	2679	4479	7158
ESZ O	3005	4725	7730
ESZ S	4266	6662	10928
ESZ N	4359	6281	10640
ESZ E	3172	4877	8049
CAI	719	163	882
<b>Total</b>	<b>18200</b>	<b>27187</b>	<b>45387</b>

**Personas atendidas en los Equipos Sociales de Zona  
Distribución por sexo**





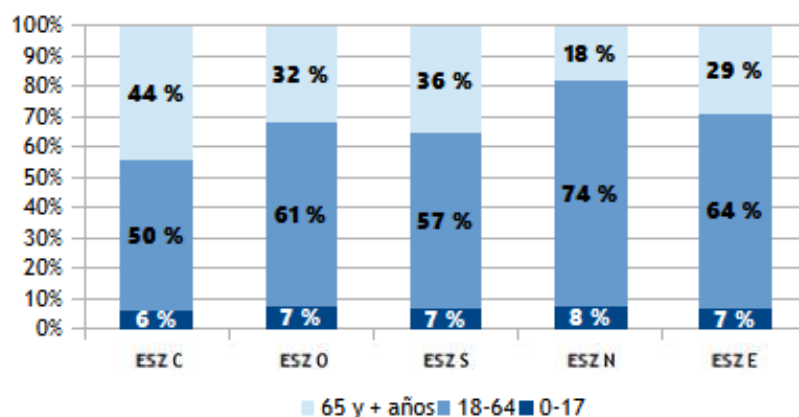
Volviendo al análisis de las personas atendidas según su edad, mostramos a continuación los datos que hacen referencia a los tres grandes grupos de edad: menores, personas en edad productiva y personas mayores.

### Distribución de personas atendidas por edad

Centro	0-17 años	18-64 años	65 y + años	Total
ESZ C	429	3583	3150	7162
ESZ O	575	4684	2467	7726
ESZ S	772	6253	3892	10917
ESZ N	805	7882	1943	10630
ESZ E	546	5173	2326	8045
CAI	20	943	91	1054
<b>Total</b>	<b>3147</b>	<b>28518</b>	<b>13869</b>	<b>45534</b>

Se acusa un importante aumento en el número de carpetas en los tres grandes grupos de edad. En el caso de **menores**, el aumento ha sido del 14,9% respecto al año anterior, dato que se traduce en 408 carpetas más de menores en situación de vulnerabilidad. Respecto a **mayores**, el aumento experimentado es del 19,1% que en términos absolutos suponen 2.222 carpetas más. Este año, al contrario que en 2022, el grupo de **personas en edad activa**, con un 10,1%, es el que menor crecimiento relativo ha experimentado, aunque en términos absolutos esta cifra se concreta en 2.608 mil nuevas carpetas.

### Personas atendidas en los Equipos Sociales Distribución por edad



Respecto al año anterior, aumenta ligeramente el peso relativo de las personas mayores en todos los equipos aunque fluctúa de unas zonas a otras, mientras el de las menores se sitúa en torno al 7% con una mayor estabilidad en todas las Zonas Básicas.

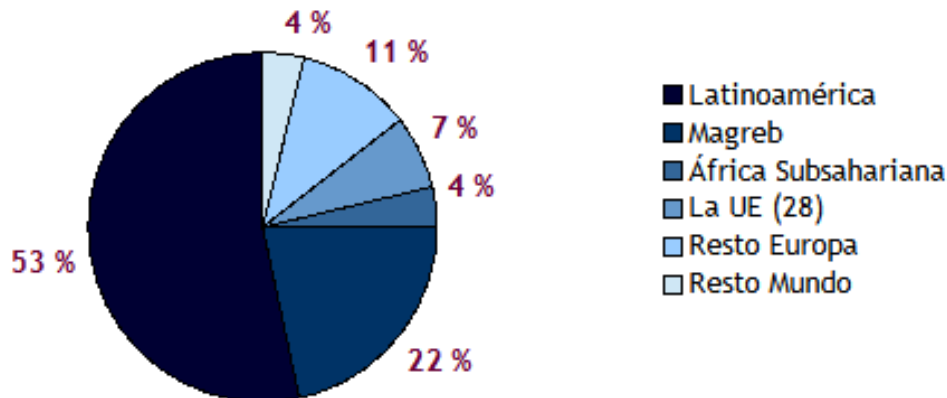
### 9.3.2. PERSONAS ATENDIDAS POR REGIÓN DE ORIGEN

El año 2023 es el año en el que más personas extranjeras hemos acompañado, tanto en términos absolutos como relativos. Extrapolando los datos, teniendo en cuenta que desconocemos la nacionalidad de 5.122 carpetas, vienen a representar el 32,62% del total de personas que han solicitado el apoyo de los Servicios Sociales en nuestro municipio. Es decir, que una de cada tres personas atendidas es de una nacionalidad distinta a la española.

La población extranjera, especialmente sensible a las crisis y vaivenes de la economía, tiene una tasa AROPE mucho más elevada que la española. Según la última encuesta de condiciones de vida del INE, la tasa AROPE en 2023 ha sido del 22,3% en el caso de la población española, elevándose al 36,5% para la población extranjera de la UE, y alcanzando el 57% en el sector de población procedente del resto de continentes.

Un amplio porcentaje de población vulnerable, con dificultades añadidas (diferencias culturales e idiomáticas, red de apoyo frágil o inexistente, etc) que acude a los servicios sociales municipales y que han supuesto un incremento del 22,4% respecto al año anterior, y del 87,6% si tomamos como referencia el año 2021.

#### Distribución de personas extranjeras atendidas en Equipos Sociales de Zona



#### Distribución por centro social de las personas atendidas en función de su lugar de origen

EQUIPOS	España	Latino América	Magreb	África Subsah.	La UE (28)	Resto Europa	Resto Mundo	Apátrida	NO CONSTA	TOTAL
ESZ C	4679	997	172	24	204	244	79	1	762	7162
ESZ O	4650	1385	315	58	111	184	71	2	526	7721
ESZ S	7065	1678	331	48	184	285	130	0	1191	10912
ESZ N	6115	1124	1218	242	123	268	108	3	1428	10629
ESZ E	4631	1515	461	70	160	322	89	4	785	8037
CAI	358	179	294	30	95	70	16	0	12	1054
<b>Total</b>	<b>27498</b>	<b>6878</b>	<b>2791</b>	<b>472</b>	<b>877</b>	<b>1373</b>	<b>493</b>	<b>10</b>	<b>4704</b>	<b>45515</b>

Realizando el análisis por regiones de origen, observamos un descenso de 4 puntos en el peso del colectivo procedente de la Europa extracomunitaria, pasando del 15% al actual 11% de las personas atendidas en 2023. El flujo de las personas procedentes de Ucrania y Rusia se ha estabilizado, no obstante, permanecen abiertas más de 1.200 carpetas con titulares procedentes de alguno de estos países.

El segundo gran colectivo es el procedente del Magreb, especialmente de Argelia y Marruecos, y que este año han supuesto el 22% de las carpetas de titularidad extranjera activas. Las personas y familias magrebíes con las que trabajamos se asientan preferentemente en los barrios de la Zona Norte. El 43,6% de las personas usuarias de servicios sociales de origen magrebí tiene su carpeta abierta en el Equipo Social de Zona Alicante Norte.

En todo caso, sigue siendo la comunidad latinoamericana la de mayor peso en los servicios sociales municipales, puesto que representan más de la mitad de las personas extranjeras atendidas, 4 puntos más que el año anterior. Esto viene a condicionar en gran medida la carga de trabajo del Equipo Social de Zona Alicante Este puesto que tampoco la comunidad latina se distribuye de manera homogénea por el municipio, sino que tiende a concentrarse en determinados barrios, como Plá, Carolinas, Los Ángeles, Altozano y Campoamor.

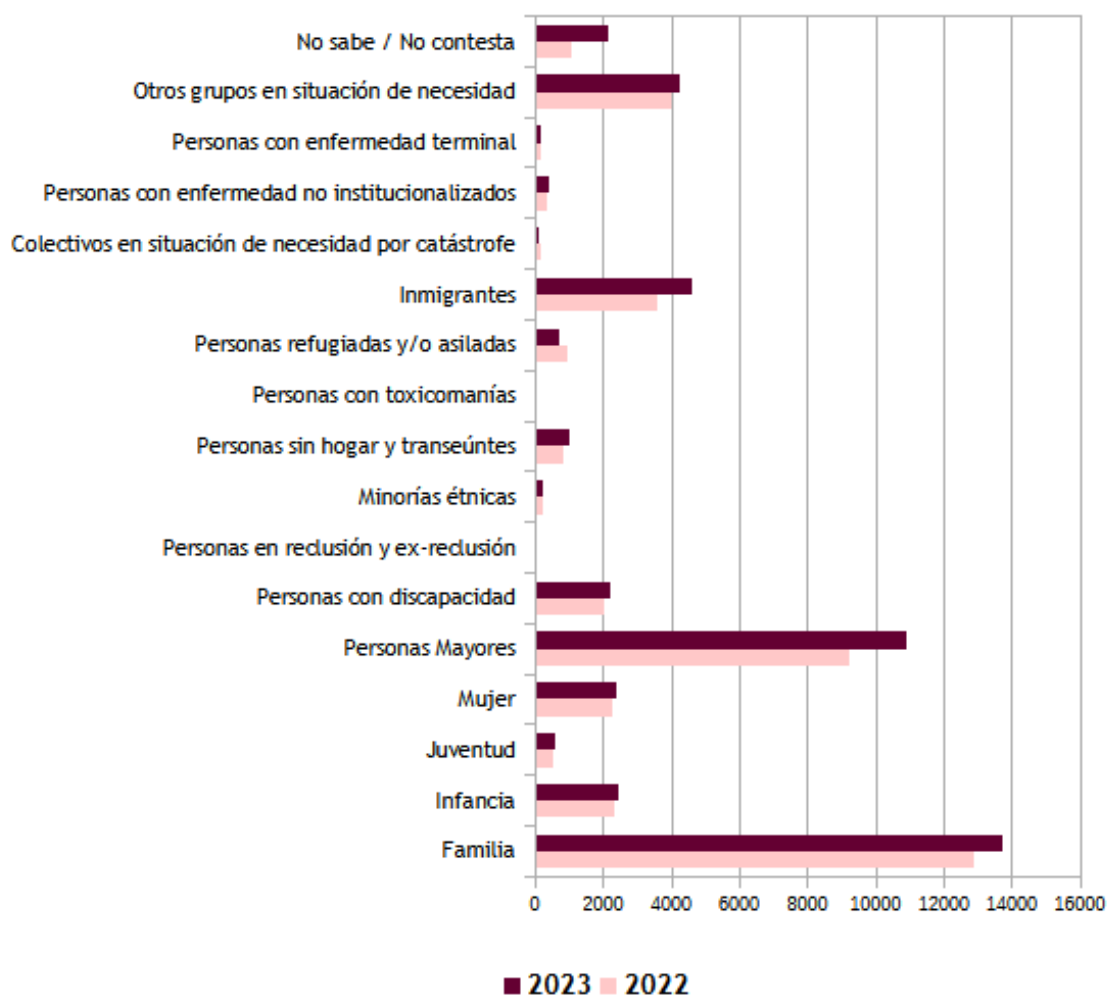
Hemos atendido a personas de casi 120 nacionalidades diferentes aunque las mayoritarias son:

- 1. **Colombia** → 3369 carpetas (1003 carpetas más que en 2022)
- 2. **Argelia** → 1695 carpetas (244 carpetas más que en 2022)
- 3. **Marruecos** → 1073 carpetas (155 carpetas más que en 2022)
- 4. **Venezuela** → 976 carpetas (298 carpetas más que en 2022)
- 5. **Ucrania** → 855 carpetas (218 carpetas menos que en 2022)
- 6. **Argentina** → 540 carpetas (106 carpetas más que en 2022)
- 7. **Rusia** → 419 carpetas (20 carpetas más que en 2022)
- 8. **Ecuador** → 393 carpetas (59 carpetas más que en 2022)
- 9. **Cuba** → 346 carpetas (71 carpetas más que en 2022)
- 10. **Rumanía** → 252 carpetas (32 carpetas más que en 2022)

### 9.3.3. SECTORES DE POBLACIÓN MÁS VULNERABLE

Según la clasificación de colectivos vulnerables que establece la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, estos son los resultados que arroja la Ficha Social respecto al trabajo realizado por los Servicios Sociales Municipales a lo largo de 2022 y 2023:

#### Distribución de personas atendidas por colectivos vulnerables

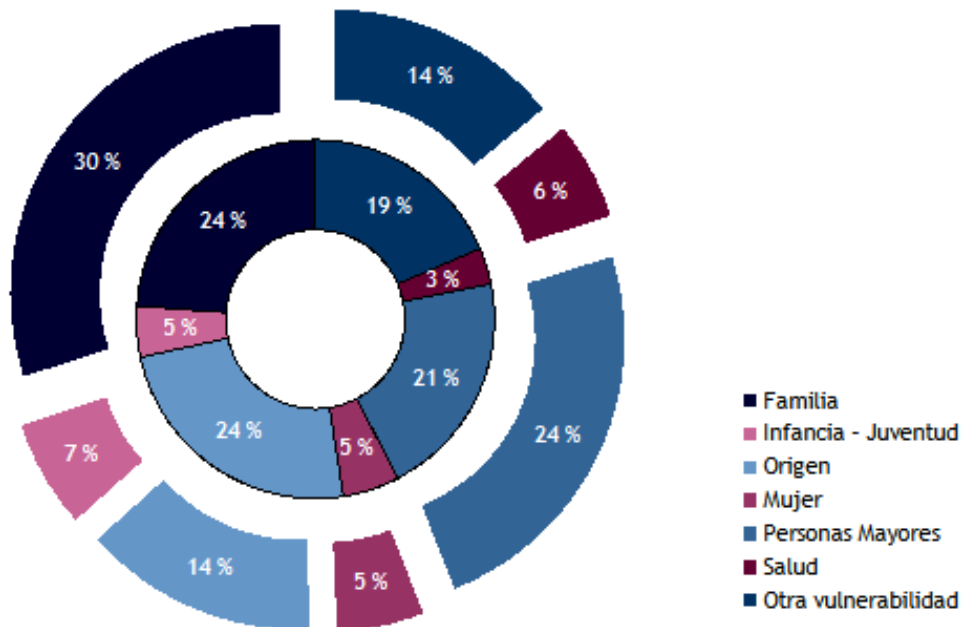


Por segundo año consecutivo, el aumento en la demanda de personas en edad activa ha roto el habitual equilibrio entre los sectores **Personas Mayores** y **Familia** (roto únicamente durante el año del coronavirus) en favor de estos últimos. Se ha producido un aumento, en mayor o medida, en todos los colectivos, excepto el de personas asiladas y/o refugiadas. Hablamos en este caso de carpetas en las que se ha codificado alguna actuación durante los años del análisis (2022 y 2023).

Para simplificar el estudio agrupamos los 17 sectores de vulnerabilidad en 7 categorías:

1. **Familia** = Familia
2. **Infancia – Adolescencia** = Infancia + Juventud
3. **Origen** = Minorías étnicas + Personas sin hogar y transeúntes + Personas refugiadas + Inmigrantes
4. **Mujer** = Mujer
5. **Mayores** = Personas Mayores
6. **Salud** = Personas con discapacidad + Personas con enfermedad (no institucionalizadas y/o terminal) + Personas con toxicomanías
7. **Otra vulnerabilidad** = Personas en reclusión o ex-reclusión + Necesidad por riesgo catastrófico + Otra situación de necesidad + No sabe / No contesta

**Colectivos vulnerables en el histórico / carpetas iniciadas en 2023  
COMPARATIVA**



La gráfica nos muestra en el anillo interior la distribución por sectores en relación a todas las carpetas que se han iniciado durante el año 2023. El anillo exterior reproduce esa distribución en todas aquellas carpetas en las que se han anotado actuaciones durante esos doce meses independientemente del año de apertura de la carpeta.

Se observan importantes diferencias entre el histórico de expedientes (anillo exterior) y los abiertos únicamente en 2023 (anillo interior), especialmente en los sectores mayoritarios: Familia y Personas Mayores. Durante el último año, 24 de cada cien carpetas abiertas se han circunscrito al sector **Familia** (2.564 carpetas), sin embargo el peso acumulado, teniendo en cuenta también las carpetas abiertas en años anteriores cuya intervención no ha finalizado, es 6 puntos mayor, alcanzando el 30% (13.685 carpetas). Lo mismo ocurre con el sector **Mayores**, que pasa del 21% actual (el equivalente a 2.213 carpetas) al 24% teniendo en cuenta la totalidad de las carpetas activas: casi 11 mil. Se deduce, por tanto, que la gran mayoría de las intervenciones con estos colectivos se dilatan más allá del año natural.

## Distribución por centros de los colectivos vulnerables atendidos a lo largo de 2023 en los Servicios Sociales Municipales

Colectivo Vulnerable	ESZ C	ESZ O	ESZ S	ESZ N	ESZ E	CAI	Total
Familia	1049	2669	3323	4620	1949	75	13685
Infancia - Juventud	384	310	788	914	577	2	2975
Origen	895	1101	1029	1474	1053	906	6458
Mujer	387	348	789	499	351	18	2392
Personas Mayores	2515	2044	3311	1356	1679	8	10913
Salud	511	481	701	517	494	8	2712
Otra vulnerabilidad	1426	777	987	1260	1946	37	6433
<b>TOTAL</b>	<b>7167</b>	<b>7730</b>	<b>10928</b>	<b>10640</b>	<b>8049</b>	<b>1054</b>	<b>45568</b>

Para el siguiente análisis haremos referencia al dato acumulado de los sectores de vulnerabilidad de menor a mayor representación, comenzando por el colectivo **Mujer** (5%). Recordemos que únicamente incluimos en este sector aquellas carpetas que se coordinan con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y que en 2023 se ha gestionado desde la Concejalía de Igualdad (creada en 2015). Son casi 2.400 mujeres, de las cuales un tercio se circunscriben al ámbito de actuación del Equipo Social Zona Sur.

**Salud**, con el 6% de representación, engloba aquellas personas con enfermedad y/o discapacidad sobre las que se ha realizado alguna actuación en Ficha Social. A lo largo del año se trabajó con 2.712 carpetas clasificadas en esta categoría, de las cuáles se iniciaron 351 (un 12,9%) en 2023. Este dato refleja la dedicación integral con la que se están empezando a abordar situaciones de vulnerabilidad con personas relacionadas con el sector de la Salud dado que desde 2022 se ha intensificado su atención primaria específica a través de la puesta en marcha del Servicio municipal de atención y seguimiento a personas con problemas de salud mental grave (Sasem).

**Infancia - Adolescencia** (7%) es un colectivo que saca a la luz un fenómeno pernicioso de la Exclusión, y es que afecta en mayor medida a los más jóvenes y a las familias con menores, y así ha sido a lo largo de la última década. La ECV refleja que en nuestra comunidad el 32,2% de las personas menores de 18 años se encontraban en Riesgo de Exclusión en 2022. En nuestra ciudad hemos trabajado con de 2.975 carpetas de menor.

Porcentaje de Población en Riesgo de Exclusión en la Comunidad Valenciana					
Grupo de edad	2018	2019	2020	2021	2022
Menores de 18	37,4	34	34,5	38	32,2
Entre 18 y 64 años	31,2	28,6	28,7	29,3	26
Mayores de 65	22	24	28,7	28,1	28

Fuente: INE – Encuesta Condiciones de Vida (ECV)

El **Origen** (14%) como factor de vulnerabilidad aglutina este año a más de 6.458 personas. Al contrario de lo que ocurre con los sectores 'Personas Mayores' y 'Familia', el peso de la intervención cuando únicamente se tienen en cuenta las carpetas abiertas durante 2023 asciende hasta el 24%, es decir, 10 puntos más. O bien el aumento en el número de personas cuyo factor de vulnerabilidad es el origen es un fenómeno reciente, o bien las intervenciones con este sector de población no se prolongan más allá del año en la mayoría de los casos.

El mismo peso, un 14%, tiene el colectivo denominado **Otra vulnerabilidad**, que engloba tanto a aquellas personas que se han registrado con 'No sabe/No contesta' como 'Otros grupos en situación de necesidad' entre otros, y que evidencia la dificultad que encuentran en numerosas ocasiones los profesionales a la hora de encasillar en un determinado sector a personas que acuden a nuestros equipos debido al intrínseco carácter multidimensional y dinámico de la exclusión. Son 6.433 en situación de vulnerabilidad multicausal, de las cuales un tercio han sido registradas a lo largo de 2023.

**Personas Mayores** pasa a representar en 2022 al 24% de las personas atendidas. Tanto en términos porcentuales como en términos absolutos la serie ha permanecido estacionaria. Debido a las características propias de este sector de población las intervenciones suelen ser prolongadas en el tiempo, siendo algunas de ellas incluso vitalicias.

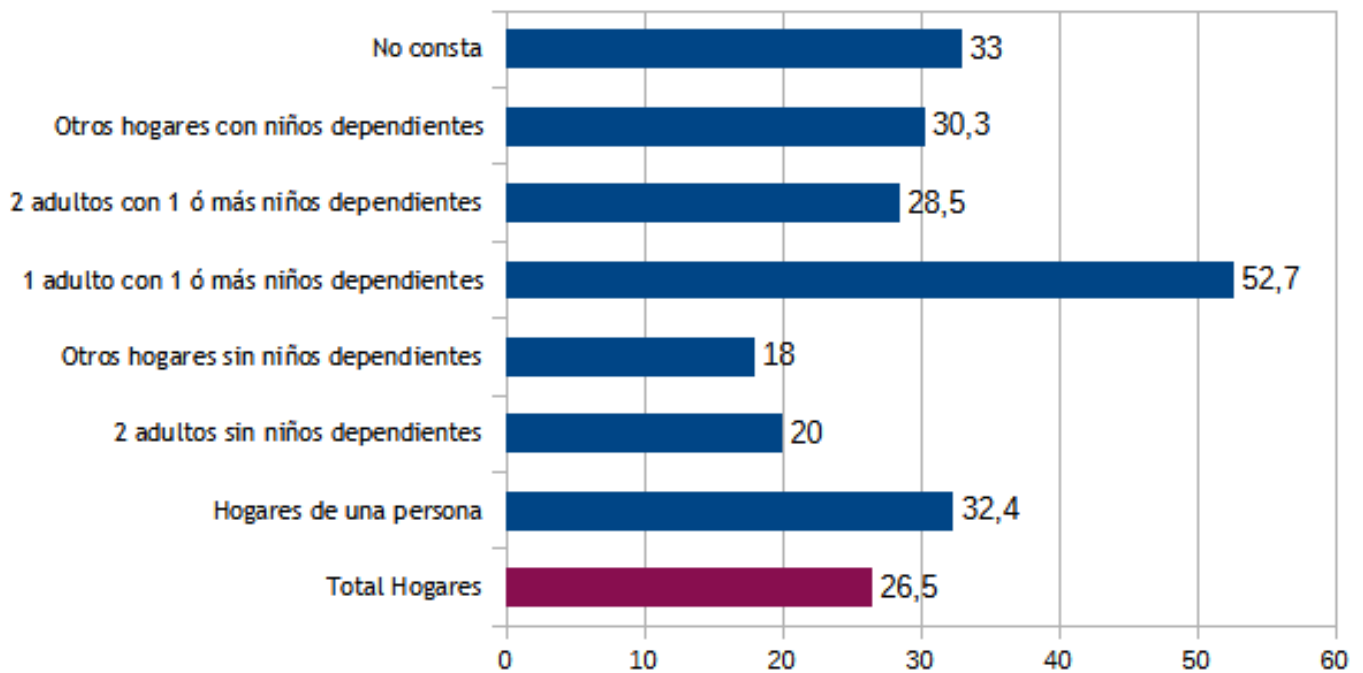
La **Familia** entendida en el sentido más amplio del término como Unidad de Convivencia es el eje central de los Servicios Sociales Municipales. A efectos de análisis clasificamos la variable Familia en tres categorías según el número de miembros que componen la unidad de convivencia: Unipersonal (hogar compuesto por un sólo miembro), Nuclear (entre 2 y 4 miembros) y Numerosa (5 ó más).

#### Composición de las unidades de convivencia atendidas en Servicios Sociales en 2023

Centro	Tipo de familia			Total
	Unipersonal	Nuclear	Numerosa	
ESZC	3197	2081	203	5481
ESZO	2132	2710	394	5236
ESZS	3221	3749	539	7509
ESZN	2321	3717	1014	7052
ESZE	2366	2838	410	5614
CAI	932	59	14	1005
<b>Total</b>	<b>14169</b>	<b>15154</b>	<b>2574</b>	<b>31897</b>

La composición de las unidades familiares determina un mayor o menor riesgo de exclusión. Así se desprende año tras año de los datos recogidos por la Encuesta de Condiciones de Vida: desgranando el indicador AROPE según la composición del hogar, encontramos que los hogares compuestos por adultos sin menores dependientes tienen un porcentaje de riesgo de exclusión social por debajo de la media (que en 2023 se sitúa en el 26,5%) mientras el resto de tipologías de hogar padecen en mayor medida los síntomas de la exclusión social.

### AROPE 2023 por tipología de hogar





Comenzamos el análisis con los **hogares unipersonales**, que en nuestro caso representan el 44,4% del total de las unidades de convivencia con las que hemos trabajado. Supone un incremento del 15% este año y se traduce en más de 14 mil personas que viven solas y que han tenido que recurrir a los Servicios Sociales porque carecen de redes sociales o familiares de apoyo (o éstas son muy frágiles). Esta representación es variable en función del Centro Social de referencia, pasando del 32,9% en el Equipo Social Zona Alicante Norte y alcanzando el 58,3% en el Equipo Social Zona Alicante Centro-Playas (equipo que atiende principalmente a personas mayores, especialmente mujeres). Se evidencia una correlación clara entre sexo, edad y hogares unipersonales apoyados por los servicios sociales:

#### Distribución de personas que viven solas atendidas

Edad	Sexo		Total	Porcentaje Hombre / Mujer
	Hombres	Mujeres		
Entre 18 y 64	4167	4222	8389	49,7 / 50,3
65 o más años	1674	3959	5633	29,7 / 70,3

Sin duda, uno de los grupos más expuestos a situaciones de exclusión es el de los **hogares monoparentales**. Según la última ECV, más de la mitad de las familias compuestas por un adulto y uno o más menores se encuentran en riesgo de exclusión en nuestro país. Este año han sido 3.323 las familias monoparentales con las que hemos trabajado, que en términos relativos representan el 10,4% de las unidades de convivencia en Servicios Sociales. Estos hogares, fuertemente feminizados, son de los más frágiles del espectro social.

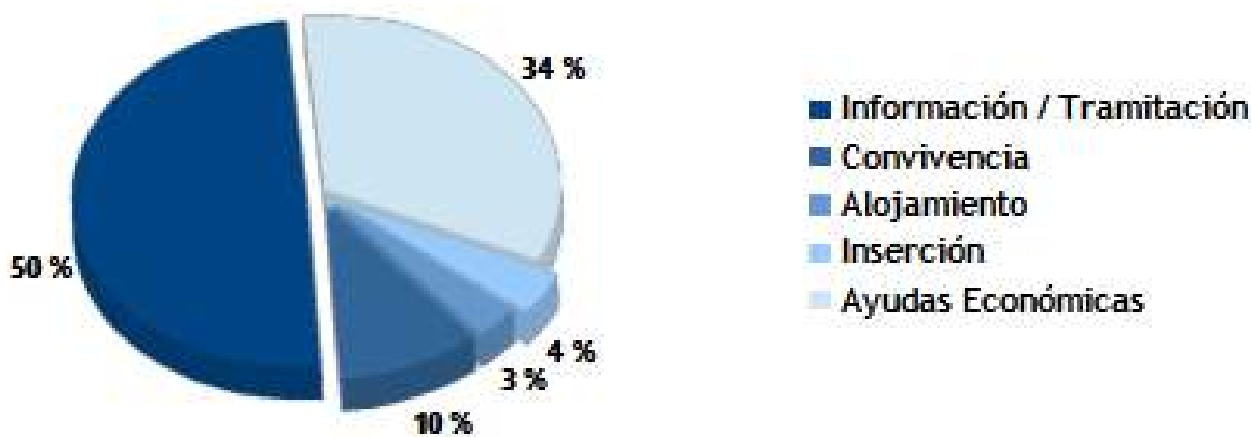
#### Distribución de las familias monoparentales atendidas en función del sexo de la persona principal

Centro	Hombre	Mujer	Total
ESZ C	53	353	406
ESZ O	48	394	442
ESZ S	65	529	594
ESZ N	66	677	743
ESZ E	54	1084	1138
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>3037</b>	<b>3323</b>

## 9.4. - VALORACIÓN Y RECURSOS

A lo largo de 2023 se han gestionado 123.153 recursos de los cuales 80.136 permanecían en activo\* el 31 de diciembre y 42.953 fueron dados de baja a lo largo del ejercicio (el 34,9%). Los recursos que permanecían activos en el momento de elaboración de la muestra se distribuyen tal y como se observa en el gráfico. El peso de los recursos informativos es aquí mayor que cuando se tienen en consideración los recursos que han causado baja durante el ejercicio.

### Recursos **ACTIVOS** gestionados en 2023



**\*NOTA:** Recursos en activo, es decir, que con fecha 31 de diciembre se encontraran "En estudio", "En trámite", "Resolución", "Seguimiento" o "En intervención", depurando aquellos recursos en situación de "Baja".

## 1. Información y tramitación

Diferenciamos tres tipos de prestaciones entre las relacionadas con **Información / Tramitación**:

- Los recursos propiamente **informativos**, están enfocados principalmente a dar respuesta ante las dudas que presenta la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos (*¿Qué requisitos hay que cumplir para solicitar el reconocimiento de la Dependencia? ¿Cómo actuar frente a un desahucio inminente? ¿Existen becas para el comedor escolar? Etc.*) y que suponen casi la mitad de los recursos de esta categoría (47,9%). Ha sido un incremento especialmente notable desde la puesta en marcha del Servicio de asesoramiento jurídico en 2022, y que ha duplicado el número de atenciones en 2023.
- Los recursos de **trámite** (el 25,1%), son aquellos en los que los Servicios Sociales Municipales se ocupan principalmente de la fase de tramitación pero la resolución y el seguimiento corresponde a otros organismos (independientemente del seguimiento que se pueda realizar desde los propios Equipos Sociales de Zona). De ellos la tramitación de la Dependencia supone más del 90% debido a que la Renta Valenciana de Inclusión, aunque cumple con estos criterios, por cuestiones de tratamiento de datos no se codifica en esta sección.
- La **emisión de informes**, como recurso en sí mismo, y que este año ha contabilizado casi 4.300 documentos emitidos (un 36% más que en 2022), es uno de los recursos que está aumentando de manera exponencial en los últimos años, debido principalmente a que han surgido nuevas variantes en la tipología de informes de vulnerabilidad. Esto, a su vez, se debe a la demanda de los mismos por parte de multitud de organismos.

## 2. Apoyo a la convivencia

El porcentaje de recursos de **Apoyo a la Unidad Convivencial** se ha incrementado un 12% este último año. La Atención Domiciliaria mantiene prácticamente el mismo volumen de servicios activos año tras año. Lo que sí se ha intensificado en 2023 ha sido la **Intervención psicosocial o en crisis familiares**, que ha aumentado un 28,5% respecto al año anterior. Este incremento se debe, tanto al crecimiento en el número de menores atendidos, como a personas con enfermedad mental recibidas en el (SASEM), así como a la creación y desarrollo de protocolos y equipos específicos para atender a personas en situación de desprotección.

### 3. Alojamiento alternativo

**Vivienda** sigue siendo la asignatura pendiente en los Servicios Sociales municipales, a pesar de ser, junto a la dimensión Empleo, las dos piezas clave para una inclusión plena. Y es que ofrecer soluciones habitacionales ante la demanda generada requiere, no solo grandes inversiones económicas, sino implicación activa por parte de otras áreas municipales como Vivienda, Urbanismo, Coordinación de Proyectos o Mayores.

La presión de la demanda hace que el número de recursos empleados en este grupo haya aumentado este año superando la cifra de los 2.400, pero siempre con grandes limitaciones económicas y presupuestarias. A lo largo de 2023 hemos gestionado más de 350 ingresos en residencia, 136 acogimientos familiares y algo más de 1.500 personas se han beneficiado de nuestros recursos de alojamiento de corta, media y larga estancia.

### 4. Inserción Social

A lo largo de 2023 hemos recibido un enorme impulso en este sector, produciéndose un incremento del 59,5% en la gestión de los recursos relacionados con **Inserción**, hasta ahora los más estacionarios. Tenemos por un lado un trabajo de continuidad respecto a itinerarios y acompañamientos ya iniciados en 2022 a través del SAILL: son las actividades y recursos dirigidos a la normalización laboral, con más de 350 carpetas activas. Por otro lado, hemos recibido una importante inyección financiera y profesional a través del *Programa Comunitat Valenciana Fondo Social Europeo Plus (FSE+) 2021-2027* gracias a la cual han podido ponerse en marcha los equipos de itinerarios '**Alican-te acompaña**' en todas las zonas básicas.

Dichos itinerarios de inclusión social se centran en acciones preventivas, rehabilitadoras, de promoción de la autonomía y de inclusión social para personas vulnerables beneficiarias, entre otras, de la renta valenciana de inclusión social. Esta iniciativa integral está diseñada para abordar las distintas necesidades de la ciudadanía, con un enfoque proactivo hacia la mejora de la calidad de vida. En estos doce meses, han sido 877 las personas que han sido acompañadas en sus itinerarios.

### 5. Ayudas económicas y recursos complementarios

Este año ha disminuido en 1.250 la cifra correspondiente a **Ayudas de tipo económico** activas al finalizar el año 2023. En este sentido debemos diferenciar entre dos tipos de ayuda: las Extraordinarias, de carácter urgente destinadas a cubrir una necesidad puntual (ayuda alimentaria, ACPE, para pago de suministros...) y las Prestaciones de protección, garantistas de los derechos fundamentales (Renta valenciana de Inclusión, Prestaciones vinculadas al servicio de la Dependencia...). Desde la pandemia se observa un cambio de tendencia en cuanto al volumen de ayudas tramitadas en uno u otro grupo de clasificación y el peso relativo de cada grupo: si en el año 2020 el peso de las prestaciones de protección representaba el 34,6%, en 2023 este tipo de ayudas suponen ya el 55,6% del total de ayudas económicas que se han tramitado.

Ayuda / Año	2020	2021	2022	2023
Extraordinaria	18028	12702	13607	11886
De protección	9545	12815	14980	14864

PERSIGUIENDO OBJETIVOS



La Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos en la Comunitat Valenciana supuso la consolidación de los servicios sociales como cuarto pilar del estado bienestar en nuestra comunidad y estableció las bases para una hoja de ruta común a todos los servicios públicos municipales en cuanto al modelo de organización y gestión de los servicios sociales.

En este contexto, el esfuerzo de esta concejalía ha estado enfocado en la consecución de los objetivos exigidos por el nuevo marco legislativo, que nos dirigen hacia unas líneas de trabajo para 2024 que detallamos a continuación:

## ELABORACIÓN DE PLANES MUNICIPALES

Actualmente desde Bienestar Social se están elaborando los siguientes planes

### PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA 2024 – 2027

Fija los objetivos estratégicos y específicos, así como las actuaciones del Ayuntamiento de Alicante en materia de infancia y adolescencia para los próximos cuatro años, con especial énfasis en la participación de este sector de población en todos los ámbitos de la vida social que les afectan.



### PLAN MUNICIPAL DE SALUD MENTAL 2024 – 2027

Propuesto ya como una de las actuaciones recogidas en el plan estratégico zonal, el plan municipal de salud mental, toma como marco de referencia el Plan estratégico de salud mental de la Conselleria de Sanidad. Su misión es la de promover la salud mental, la prevención primaria y atender los problemas de Salud Mental con el fin de mejorar el bienestar psicológico y la calidad de vida de toda la población. Así, como recuperar, mantener y mejorar la autonomía de las personas con problemas de Salud Mental entrelazando para ello, la necesaria intervención integrada de todos los actores políticos, sociales, sanitarios, educativos, comunitarios y laborales.

### PLAN ESTRATÉGICO PARA PERSONAS SIN HOGAR 2024 – 2027

Este plan se enmarca dentro de las actuaciones que se vienen dando en el ámbito de la exclusión residencial para asegurar el derecho de todas las personas a una alternativa habitacional, en consonancia con la Estrategia nacional integral para personas sin hogar 2015- 2020 que recoge en su línea estratégica 12 'elaborar y aprobar en los distintos niveles de la Administración Planes de Atención a Personas sin hogar, en diálogo con el Tercer Sector y las propias Personas sin hogar'.

## ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

### Renovación del Contrato-Programa 2025-2028

El contrato programa es un convenio plurianual que se firma entre la Generalitat y los Ayuntamientos por el que la Administración autonómica financia la contratación de los equipos de servicios sociales municipales, y gracias al cual se garantizará continuidad de los servicios de atención primaria específicos recientemente implementados así como el refuerzo de la atención primaria básica y específica.

### Adaptación normativa

La aprobación de los distintos Decretos de desarrollo de la Ley 3/2019 nos acerca cada vez más a un sistema de gestión de los servicios sociales, organizado y planificado. Ajustándonos a sus exigencias, en 2024 seguiremos trabajando por la adecuación de ratios de los distintos profesionales, el diseño de un sistema de calidad y evaluación del servicio, el estudio de mecanismos que hagan más eficaz las tareas de gestión técnica y administrativa

## INFRAESTRUCTURAS

Con la premisa de proporcionar servicio a la ciudadanía atendiendo a criterios de calidad y proximidad, los servicios sociales municipales trabajamos constantemente para ofrecer los mejores equipamientos en cada una de las cinco zonas básicas. En esta línea las actuaciones más relevantes para 2024 serán el diseño y puesta en marcha de nuevas infraestructuras entre las que se encuentran:

- Ampliación de plazas en el Centro Municipal de Acogida para Personas Sin Hogar
- Adecuación de las instalaciones del CIBE: Centro de Intervención de Baja Exigencia
- Dotación de nueva infraestructura para uso comunitario en el barrio Miguel Hernández
- Diseño y planificación de centro sociocomunitario en Barrio Benalua
- Diseño y creación del Centro de Envejecimiento Activo con el objetivo de la prevención de situaciones de soledad no deseada

Nos gustaría poder recopilar en esta memoria las emociones, los esfuerzos individuales y la ilusión colectiva de todos los profesionales involucrados con tanta dedicación en la actividad de nuestra concejalía.

Nos gustaría ser capaces de rendir a través de estas páginas el mayor de los homenajes al compromiso de cada uno de ellos en beneficio de las necesidades de las personas más vulnerables.

Necesidades que hemos podido atender gracias a la implicación de las entidades sociales y el trabajo compartido en red. Sin duda un apoyo esencial que ha venido a reforzar uno de los grandes principios inherentes a nuestra razón de ser "el compromiso social".

Un principio del que deriva una de nuestras principales huellas en materia social, una impronta que tan solo durante el presente año ha dado como fruto la asistencia a más de 45.000 personas y la aplicación de más de 120.000 recursos prestados, el reflejo de nuestro caminar.

Porque como dijo Albert Einstein...

"SOLO UNA VIDA AL SERVICIO DE LOS DEMÁS MERECE SER VIVIDA"

*Gracias*





