

Concejalía de Acción Social. Año 2014

Presentación, Introducción

El propósito de esta carta de servicios es hacer visible el compromiso de los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante con las necesidades sociales de la ciudadanía y con la calidad de los servicios que se prestan para darles respuesta.

Los servicios sociales generales, de competencia municipal, son el primer nivel de atención del sistema público de ss.ss. Son la instancia más próxima para la atención social a la ciudadanía que se lleva a cabo mediante actuaciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, con carácter universal y gratuito.

Misión

La misión del servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Alicante, es la planificación, desarrollo, y ejecución de las siguientes funciones generales:

1. Informar, asesorar y orientar sobre derechos y recursos sociales existentes.
2. Diagnostico y derivación hacia ss.ss. Especializados.
3. Atención de las necesidades más básicas de una parte de la población que no las puede satisfacer por si misma.
4. Favorecer la integración comunitaria propiciando la convivencia de personas en circunstancias especiales.
5. Potenciar la vida en comunidad
6. Desarrollo de la intervención social con personas o grupos de alto riesgo que precisan apoyo para su inserción social.

Visión

Es un proyecto integrador para que nadie se quede excluido de una Sociedad del Bienestar. Es un proyecto donde lo más importante es la ciudadanía. Por ello, se utilizarán todos los recursos disponibles en la Concejalía para hacerlo realidad.

Mecanismos de Participación

Los mecanismos generales de participación en el Ayuntamiento, a través de:

- Sugerencias o escritos a través de registro general del Ayto
- El espacio de participación ciudadana de la Sede electrónica del Ayuntamiento <http://epc.alicante.es/>
- La oficina de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento
- la web de Acción social, en “Denos su opinión” <http://www.alicante.es/accionsocial/>

Los mecanismos específicos de participación en el servicio de acción social:

- Centros de mayores, a través de las asambleas generales de socios y la Junta de gobierno

- Centro de atención a personas sin hogar, a través de las asambleas de usuarios (para programas de media y larga estancia)
- Consejo asesor de participación internacional

Compromisos de Calidad

1. Universalizar la atención a las personas en nuestro ámbito de intervención.
2. Reducir los tiempos de espera para la atención, atendiendo las urgencias en el mismo día en que se producen.
3. Hacer una especial incidencia en aquellos sectores poblacionales más vulnerables.
4. Cumplir con la Carta de derechos y deberes de usuarios.
5. Potenciar de una manera especial las acciones preventivas de las situaciones de exclusión y marginalidad.

Servicios prestados



A través de los diferentes Departamentos dirigidos por la Jefatura del servicio se llevan a cabo todos los servicios y programas que se desglosan a continuación:

DPTO PLANIFICACION ORDENACION Y CALIDAD: Órgano Económico, P. de Información y Documentación y Unidad de Planificación y Evaluación

DPTO INTERVENCIÓN SOCIAL: Equipos sociales de base (CS 1, CS 2, CS 3, CS 4, CS 7) y Programas: de Emergencia social, de Mayores , Dependencia y Discapacidad, P. de Infancia y adolescencia y P. Inclusión y Ciudadanía

DPTO INTERVENCIÓN COMUNITARIA: Centros socio educativos, Centros comunitarios y Unidad de prevención comunitaria (Prevención de drogodependencias)

DPTO IGUALDAD: Centro municipales de mayores, Unidad de igualdad y Programa de Cooperación

DPTO JURIDICO-ADVO

Compromisos del Servicio

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

INDICADORES:

- Porcentaje de población atendidas en los Servicios Sociales Municipales (*nº personas dividido por el número de habitantes y multiplicado por cien, al semestre*)

2. Reducir los tiempos de espera para la atención, atendiendo las urgencias en el mismo día en que producen.

INDICADORES:

- Número de atenciones individuales/familiares al semestre.
- Porcentaje de urgencias atendidas sobre el total de las planteadas.

3. Hacer especial incidencia en aquellos sectores de población más vulnerables.

INDICADORES:

- Nº de procedimientos llevados a cabo en la Concejalía en los que se aplican criterios de discriminación positiva.

4. Atender a los usuarios con un resultado de índice elevado de satisfacción

INDICADOR:

- Nº de quejas presentadas en relación al trato recibido.
- Nº de felicitaciones recibidas en relación a la calidad de los servicios
- Nº de usuarios que han solicitado cambio de profesional.

5. Potenciar las acciones preventivas de las situaciones de exclusión y marginalidad

INDICADORES:

- Número de acciones preventivas organizadas por la Concejalía al semestre.

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

INDICADORES:

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

Compromisos por Departamentos

Departamento de Planificación, ordenación y calidad



OBJETIVOS

1. El Departamento de Planificación es la estructura municipal responsable de definir, a partir de las metas políticas de la Concejalía de Acción Social, los objetivos generales de la Jefatura del Servicio, así como los objetivos operativos a lograr en las diferentes unidades que lo conforman.
2. Apoyo en la organización, estudio y planificación de la actividad del área, a través de una perspectiva transversal.

DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO

Al tener una perspectiva transversal debe de tener alcance:

- 1- Departamentos del servicio.
- 2- Otros Departamentos municipales con los que hayan establecidos cauces y protocolos de coordinación.
- 3- Otras instituciones administrativas y entidades con las que se tengan establecidos cauces de coordinación, convenio o contratación de prestación de servicios.

COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

1. Colaboración en la implementación de nuevos procedimientos en Ficha social.

INDICADORES:

- Número de procedimientos nuevos implementados al semestre.
- Número de procedimientos actuales revisados y/o mejorados

2. Seguimiento de la parte económica de los contratos y convenios

INDICADORES:

- N° de informes de preparación para Impacto presupuestario realizados al semestre

3. Impulsar y coordinar la elaboración y ejecución de los presupuestos

INDICADORES:

- N° de conformes realizados
- N° de ajustes presupuestarios realizados
- N° de comisiones de ayudas realizadas

4. Establecer cauces de coordinación eficaces con otros departamentos municipales

INDICADORES:

- N° de procedimientos nuevos impulsados

5. Solicitud de subvenciones a otras Administraciones

INDICADORES:

- N° de solicitudes presentadas
- N° de solicitudes resueltas favorablemente

Órgano Económico

OBJETIVO

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

DESTINATARIOS

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

MODALIDADES DE PRESTACIÓN

- Apoyo, atendiendo a las consultas de tipo económico que se efectúen desde los distintos Departamentos y Programas.
- Elaboración y seguimiento de los documentos contables originados en las distintas fases del gasto. Su contabilización en los programas Sicalwin y Firmadoc.
- Elaboración del presupuesto de Acción Social, tanto de ingresos como gastos, de sus modificaciones y seguimiento hasta su liquidación anual.
- Emisión de informes económicos sobre justificaciones de subvenciones concedidas: Convenios, Convocatorias de Subvenciones, Subvenciones fuera de convocatorias.
- Cumplimentación de la documentación económica requerida para la justificación de subvenciones recibidas (anexos y certificados)
- Asistencia a Comisiones en calidad de suplente de la Secretaria (Valoración de Ayudas, Consejo de Cooperación Internacional, Comisión de Apertura de los sobres únicos en los expedientes de contratación, etc.).

- Compras directas, y contratos de mobiliario y otras dotaciones, desde solicitud de presupuestos hasta su facturación.
- Apoyo en la contabilidad de los centros municipales de mayores.
- Informes económicos para propuestas de revisiones de precios en contratos que proceda

COMPROMISOS

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

INDICADORES:

- Número de documentos e informes económicos elaborados al semestre.
- Porcentaje de justificaciones presentadas dentro de los plazos establecidos

2. Contabilización de facturas dentro de los plazos establecidos por la Intervención municipal.

INDICADORES:

- Porcentaje de distribución de facturas en un plazo inferior o igual a 3 días hábiles
- Porcentaje de tramitación de facturas en un plazo igual o inferior a 3 días desde la firma del documento por el técnico
- Nº de documentos contables realizados al semestre

3. Comprobación de la documentación económica correspondiente a subvenciones concedidas, tanto de las convocatorias de subvenciones como de Convenios nominativos.

INDICADORES:

- Nº de informes económicos emitidos sobre justificaciones de subvenciones concedidas
4. Confección del presupuesto de Acción social y realización de las Modificaciones presupuestarias necesarias
- Nº de modificaciones de crédito realizadas
- Nº de generaciones de crédito realizadas

Programa de Información y documentación

OBJETIVO

1. Hacia la ciudad: Informar, orientar y asesorar a todos los/las ciudadanos/as acerca de sus derechos, del ejercicio de los mismos y de los recursos sociales adecuados para resolver sus necesidades
2. Hacia la propia organización: Mantener actualizados a los profesionales de Acción social a través de la prestación de información de servicios y prestaciones sociales.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos y ciudadanas de Alicante y profesionales de la Concejalía de Acción social.

COMPROMISOS

1. Canalizar la información de carácter social que sea susceptible de ser conocida por los profesionales de la Concejalía de Acción social

INDICADORES:

- Número de circulares, notas informativas, comunicados, dossier/monográficos de carácter general y avisos destinados al personal de la Concejalía.
 - Nº actualizaciones de los callejeros de ss.ss., mini guías y directorio.
2. Contribuir a la información de la ciudadanía sobre los recursos de índole social.

INDICADORES:

- Número de visitas realizadas a nuestra página web.
- Nº de documentos/material divulgativo editado
- Nº de noticias publicadas en la web
- Nº de actos publicados en la agenda de actividades de la web de Acción social

3. Dar trámite a las demandas o denuncias recibidas en la Concejalía

INDICADORES:

- Nº atenciones presenciales realizadas
- Nº de informes recibidos: de Sanidad, policial, bomberos
- Nº de escritos recibidos: de Juzgados, de Fiscalías, de otras entidades, etc.
- Nº de sugerencias recibidas
- Nº de reclamaciones recibidas
- Nº de bonos oros tramitados
- % de contestaciones y/o derivaciones realizadas en un plazo de diez días

4. Tramitar recursos específicos para personas con movilidad reducida

INDICADORES:

- Número de “Aparcamientos Unipersonales para Discapacitados” (A.U.D)
- Nº de las Tarjetas destinadas a Entidades representativas del Colectivo de Personas Discapacitadas (T.E.C.D.)
- Nº de “Reservas de espacio en la vía pública para facilitar el acceso a la Vivienda y/o vehículo que transporta personas con discapacidad (R.A.V.)”
- Nº de aparcamientos reservados para Entidades de interés social destinadas a personas con Discapacidad (A.R.E.D.)

Unidad de Planificación y Evaluación

OBJETIVO

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

DESTINATARIOS

Personal de Acción social

Personal de Consellería

Personas ciudadanas

MODALIDADES DE PRESTACIÓN

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

COMPROMISOS DE LA UNIDAD

1. Realización del Informe Social Anual de Alicante que recoja y analice, al menos, los siguientes indicadores generales:

- Usuarios atendidos por: sexo, edad, sectores, centros sociales, barrios, nacionalidad, tipos de hogares.
- Indicadores de pobreza
- Demandas presentadas
- Recursos aplicados, recursos deficitarios.
- Actuaciones realizadas e intensidad de la intervención.
- Propuestas de modificación de objetivos, recursos, procedimientos y estrategias de intervención del servicio.

2. Elaboración de Informes específicos o sectoriales a petición de la Jefatura.

Departamento de Intervención social



OBJETIVOS

1. Supervisar el cumplimiento de la legislación vigente en materia familiar y social
2. Detectar nuevas necesidades y demandas sociales para proponer nuevos recursos sociales
3. Organizar y coordinar el funcionamiento de los Equipos sociales de base y de los Programas que de él dependencia
4. Establecer cauces de coordinación con otros sistemas de protección social

DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO

- 1- Los profesionales de los equipos sociales de base
- 2- Los programas de Emergencia social, de mayores, dependencia y discapacidad, de inclusión social y de infancia y adolescencia.

COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

1. Atender a todas las personas que se encuentren atravesando una situación de dificultades
2. Establecer la coordinación adecuada entre los Equipos sociales de base, los Programas de su Departamento y el resto de personal del servicio

Unidad de Equipos sociales de base

DEFINICIÓN

Los Servicios Sociales Generales o Comunitarios, se prestan en los Centros Sociales, equipamientos de carácter polivalente, dotados con equipos interdisciplinarios y recursos precisos, para dar soporte a las prestaciones básicas. En ellos se ubican los Equipos sociales de base que prestan servicios dirigidos a toda la población.

Los E.S.B. son de carácter multidisciplinar y están compuestos básicamente por los siguientes profesionales:

Director/ra. Diplomados en Trabajo Social. Licenciados en Psicología.

Educadores de calle. Técnicos auxiliares de SS.SS. Auxiliares de SS.SS.

Administrativos. Auxiliares administrativos. Conserjes.

Entre sus funciones se encuentran:

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

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

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LOS EQUIPOS SOCIALES DE BASE

Desde los mencionados Equipos de Base (E.S.B.), ubicados en los Centros Sociales Municipales, se tiene en cuenta un mismo criterio organizativo referente a la atención al usuario, basado en las Unidades de trabajo en que están especializados y que son:

Unidad técnica de Infancia y adolescencia, Unidad técnica de mayores, dependencia y discapacidad e Unidad técnica de inclusión y emergencia.

De igual modo hay que decir que el instrumento básico de recogida y tratamiento de la información que surge a lo largo de la intervención profesional, es la FICHA SOCIAL, soporte documental donde se recopilan y codifican los datos socio-familiares más relevantes del/a usuario/a y de la referida intervención técnica.



Programa de Emergencia

OBJETIVOS

1. Cubrir las necesidades más básicas de aquellos ciudadanos/as que las puedan abordar por sí mismos, mediante la gestión de prestaciones económicas y cualesquiera otros recursos, servicios o proyectos.
2. Atender situaciones de emergencia que se produzcan en la ciudad facilitando alojamientos temporales así como atendiendo las necesidades de subsistencia.
3. Facilitar el cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad.

DESTINATARIOS

Personas solas y/o unidades familiares residentes en la ciudad de Alicante que no pueden cubrir por sus propios medios las necesidades de subsistencia.

Personas afectadas por una emergencia, desastre o catástrofe y que han quedado en situación de vulnerabilidad social.

Personas con sentencias firmes en las que el cumplimiento de pena suponga trabajos en beneficio de la comunidad.

MODALIDADES DE PRESTACIÓN

Prestaciones Económicas y/u otros servicios de atención básica: ayudas dirigidas a personas individuales o núcleos de convivencia con carácter económico y dirigidas a remediar situaciones gravemente deterioradas y que no pueden ser resueltas a través de medios económicos propios. Se incluyen:

1. Bono-taxi
2. Prestaciones Económicas individualizadas en concepto de emergencia social
3. Prestaciones económicas individualizadas en concepto de acogimiento familiar
4. Ayudas Complementarias / Prestaciones Extraordinarias
5. Proyecto de Mesas de Solidaridad
6. Proyecto de arreglos a domicilio dirigido a personas mayores y/o familias en riesgo.

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

Cumplimiento de penas de trabajo al servicio de la comunidad: el Ayuntamiento de Alicante, mediante adhesión al convenio con la dirección General de Instituciones Penitenciarias/Organismo Autónomo de Trabajo Penitenciario, para el cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad, conceptuando la misma como “la prestación de cooperación personal no retributiva en determinadas actividades de utilidad pública con interés social y valor educativo, tendente a servir de reparación para la comunidad

perjudicada por el ilícito penal y no supeditada al logro de interés económico”.

COMPROMISOS DEL PROGRAMA

En cuanto a las Prestaciones económicas y/u otros servicios de atención básica:

INDICADORES:

- Nº de ayudas económicas solicitadas al semestre
- Nº de ayudas económicas resueltas (estimatorias y desestimatorias) al semestre
- Nº de pagos aprobados en el semestre
- Importe del presupuesto municipal anual destinado a prestaciones económicas
- Importe y porcentaje total del presupuesto comprometido al semestre
- Nº de informes/ certificados de concesión o no de ayudas emitidos al semestre
- Nº de prestaciones en especie dependientes del Proyecto Mesas de Solidaridad realizadas en el semestre
- Nº de arreglos a domicilio dirigidos a familias en riesgo al semestre.

En cuanto al Plan de Atención Social a Emergencias

INDICADORES:

- Tipología y nº de intervenciones realizadas por la Concejalía ante situaciones de emergencia al semestre
- Nº de recursos movilizados y empleados ante situaciones de emergencia al semestre
- Perfil y nº de profesionales de la Concejalía intervinientes en situaciones de emergencia al semestre

En cuanto al cumplimiento de penas de trabajo en beneficio de la comunidad

INDICADORES:

- Nº de casos entrevistados al semestre
- Porcentaje de personas que inician el trabajo ofertado
- Porcentaje de personas que rechazan o no finalizan el trabajo ofertado

Programa de Mayores, Dependencia y Discapacidad

OBJETIVO

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

DESTINATARIOS DEL PROGRAMA

Personas mayores de 65 años, discapacitados y sus familias de la ciudad de Alicante.

MODALIDADES DE PRESTACIÓN

1. Servicio Polivalente de Ayuda a Domicilio (S.A.D.)

Prestación que ofrece un conjunto de servicios de carácter doméstico, personal y socio-educativos a aquellas personas que precisan,

por su especial necesidad, una atención en su domicilio, procurando así la permanencia en su núcleo familiar.

2. Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria (S.T.A.D.)

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

3. Centro Estancias Diurnas (S.E.D.)

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

4. Menjars a Casa.

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

5. Gestión Municipal de la Ley de la Dependencia

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

COMPROMISOS DEL PROGRAMA

Constatar las peticiones realizadas de cada uno de los servicios y adecuarlas a los recursos disponibles, intentando conseguir los mayores niveles de eficacia y eficiencia.

INDICADORES:

Servicio de Ayuda a Domicilio:

Nº de nuevas solicitudes recibidas al semestre.

Nª total de casos atendidos al semestre.

Total de horas de servicio disponibles al semestre/ % de horas prestadas al semestre.

% de presupuesto gestionado al semestre.

Servicio de Teleasistencia:

Nº de nuevas solicitudes recibidas al semestre.

Nª total de casos atendidos al semestre.

Total de terminales de servicio disponibles al semestre/ % de terminales instaladas al semestre.

% de presupuesto gestionado al semestre.

Servicio de Estancias Diurnas:

Nº de nuevas solicitudes recibidas al semestre.

Nª de nuevos usuarios del servicio al semestre.

Nº de bajas al semestre.

% de plazas ocupadas al semestre.

Menjar a Casa:

Nº de nuevas solicitudes recibidas al semestre.
Nº total de casos atendidos al semestre.
Total de menús disponibles al semestre/ % de menús prestados al semestre.
% de presupuesto gestionado al semestre.

Dependencia:

Nº de nuevos expedientes tramitados al semestre.
Nº total de expedientes con alguna actuación realizada en el periodo analizado.
Nº de informes de seguimiento realizados al semestre.
Nº total de expedientes vivos.

Programa de Inclusión y Ciudadanía

OBJETIVO

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

DESTINATARIOS DEL PROGRAMA

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

COMPROMISOS DEL PROGRAMA

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

MODALIDADES DE PRESTACIÓN

- Plan de Atención a Personas sin Hogar (P.A.P.S.H.)
- Inserción por alojamientos
- Inserción por el empleo y Renta garantizada de ciudadanía

INDICADORES:

Plan atención a personas sin hogar

- Nº de usuarios totales que acceden al Centro de acogida
- porcentaje de población que accede al programa de acogida
 - porcentaje de población que accede al programa de inserción
 - porcentaje de población que accede al programa de baja exigencia
 - Nº de usuarios atendidos por el equipo de calle.

Inserción por el alojamiento

- Nº total de personas alojadas
- Nº de solicitudes de acceso a viviendas
- Porcentaje de solicitudes resueltas

Integración social e Interculturalidad

- Nº de usuarios atendidos en el punto de encuentro Virgen del Remedio
- Nº de actuaciones de asesoramiento a profesionales
- Nº de mediaciones lingüísticas
- Nº de acompañamientos
- Nº de personas en grupo de extranjería y en español para extranjeros nivel accesibilidad
- Nº solicitudes de informe de arraigo social
- Nº de informes de arraigo social elaborados
- Nº de escuelas de acogida realizadas

Inserción por el empleo

- N° de usuarios derivados al Servicio de mediación laboral
- Porcentaje de población en Intervención
- Porcentaje de población que accede al empleo
- Porcentaje de población que accede a formación
- N° de actuaciones de formación laboral

Renta garantizada de ciudadanía

- N° de solicitudes de RGC
- N° de informes PIF elaborados
- N° de solicitudes tramitadas

Programa de Familia y Menor

OBJETIVOS

1. Asegurar una atención eficaz a menores en situación de riesgo o desprotección a través de medidas de apoyo familiar de carácter psico social y educativo.
2. Garantizar la protección del menor a través del seguimiento y la intervención familiar

DESTINATARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN

Menores en situación de riesgo y sus familias

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

1. Intervención psicosocial dirigida a menores en situación de “apreciación de riesgo”. Tiene como finalidad asegurar una atención eficaz a los menores en situación de desprotección. Aquí se enmarcan los SEAFI (Servicio especializado de atención familiar)

2. Educación Familiar

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

3. Educación Peri natal

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

4. Educación para el Desarrollo y la Organización Familiar.

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

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

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

6. Prestación Económica de Acogimiento en Familiar Extensa.

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

COMPROMISOS

Asegurar el cumplimiento de los servicios

INDICADORES:

Para el cumplimiento del objetivo 1

- Número de menores en situación de riesgo
- N° de menores en protección
- N° de menores infractores menores de 14 años
- N° de menores infractores mayores de 14 años
- N° de familias atendidas en SEAFI
- N° de menores atendidos en SEAFI
- N° de familias atendidas en Educación familiar
- N° de menores atendidos en Educación familiares
- N° de madres atendidas en Educación perinatal
- N° de menores atendidos en Educación perinatal
- N° de madres atendidas en Educación para el desarrollo y educación familiar
- N° de menores atendidos en Educación para el desarrollo y educación familiar

Para el cumplimiento del objetivo 2

- N° de familias extensas acogedoras
- N° de menores acogidos en familia extensa
- Número de P.E.I. de Acogimiento en Familia Extensa tramitadas
- N° de PEI de acogimiento en familia extensa concedidas
- Porcentaje de P.E.I. de Acogimiento en Familia Extensa concedidas

Departamento de Intervención comunitaria



OBJETIVO

- Facilitar la inclusión social de los sectores poblacionales más desfavorecidos y la prevención de factores de riesgo de exclusión social, fomentando la red de apoyo social personal y territorial, a través del refuerzo de los mecanismos socializadores de los barrios, así como, a través de la transferencia de competencias personales, mediante proyectos formativos, promocionales y preventivos.

- Abordar la problemática de las drogodependencias y otros trastornos adictivos, desde la vertiente preventiva e informativa. Reducir los conflictos y problemas relacionados con los consumos de drogas en los diferentes niveles de inclusión en que pueden presentarse: individuales, familiares, grupales y sociales.

- Por tanto se persigue promover la convivencia social y familiar y, la auto gestión de conflictos personales, grupales y comunitarios.

DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO

Toda la población y las entidades sociales de los barrios, que conforman la ciudad de Alicante.

De forma prioritaria las entidades sociales territoriales que realizan actividades para colectivos en riesgo de exclusión social.

De forma prioritaria población infantil y juvenil en situación de riesgo de exclusión social.

MODALIDADES DE PRESTACIÓN

Centros Municipales Socioeducativos

Ubicados en diferentes barrios de la ciudad, son Servicios estables que a través del ocio y el tiempo libre presta una atención socioeducativa a la población infantil y juvenil, y a la red territorial de apoyo.

Apoya los procesos de socialización de la persona y se desarrollan actividades de carácter formativo, lúdico y de participación social.

Ámbitos: Gestión de actividades, personal, familiar y comunitario.

Centros Sociales Comunitarios

De carácter abierto e interactivo con el medio, son un espacio común del sector formal e informal, socializador y dinamizador de la comunidad.

En ellos se desarrollan de proyectos y actividades que promueven la convivencia y Servicios de Mediación Social, dirigidos a la mejora de la convivencia vecinal y la facilitación de la comunicación entre individuos, grupos y colectivos. Con la dinamización de sus espacios se favorece la coordinación y la cooperación social entre las entidades sociales.

Los Servicios Sociales Generales tanto en su vertiente de intervención social y prestaciones básicas como en su vertiente comunitaria y de intervención territorial se ubican principalmente en los Centros Sociales Comunitarios. En ellos se pueden encontrar los Equipos Sociales de Base, Centros Municipales de Mayores, Centros Municipales Socioeducativos y servicios y/o actividades de otras áreas municipales.

Proyectos de intervención grupal y comunitaria

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

Plan Municipal sobre Drogodependencias y otros Trastornos adictivos: Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas adictivas (UPCCA)

-Programas de prevención comunitaria

-Programa de prevención en el ámbito familiar. Escuelas de Padres: grupos formativos en prevención de las drogodependencias para madres y padres.

-Servicio de Orientación Familiar en Drogodependencias.

-Grupos formativos sobre prevención de las drogodependencias para jóvenes consumidores.

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

COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

1. Dinamización de los Centros sociales comunitarios.

INDICADORES:

- N° de espacios gestionados:
- N° de personas, grupos, instituciones y entidades sociales informadas:
- N° de personas participantes de las actividades en los CSC:
- N° de proyectos y/o actividades gestionadas:
 - N° de entidades sociales implicadas en proyectos y/o actividades
 - N° de participantes de proyectos y/o actividades

2. Atención, gestión y optimización en la cesión de espacios de los Centros Sociales Comunitarios

INDICADORES:

- N° de espacios gestionados en cesión de uso:
- Media diaria de usos de actividad de los espacios:

- N° de solicitudes recibidas:
- N° de solicitudes concedidas:
- N° solicitudes de entidades sociales:
- N° solicitudes del propio Ayuntamiento:
- N° solicitudes de la Concejalía:
- N° solicitudes de otras administraciones:
- N° solicitudes de otras personas físicas y/o jurídicas:

- N° de entidades atendidas:
- N° de entidades beneficiarias:
- N° de actividades de uso continuado realizadas:
- N° de actividades de uso no continuado realizadas:
- N° de personas participantes sus actividades:

3. Desarrollo de las diferentes actividades de los Centros Municipales Socioeducativos y su alcance.

INDICADORES:

- N° de proyectos y/o actividades diseñadas y gestionadas:
- N° proyectos y/o actividades intergeneracionales:
- N° de entidades sociales implicadas en proyectos y/o actividades:
- N° de usuarios de los CMS:
- N° de participantes en las actividades intergeneracionales:
- N° de participantes en las actividades comunitarias CMS:

4. Desarrollo de los diferentes servicios prestados desde la Unidad de prevención comunitaria en conductas adictivas.

4.1.Punto de información sobre los problemas relacionados con el uso de drogas y sobre los programas y actuaciones que se llevan a cabo en la UPCCA

INDICADORES:

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

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

INDICADORES:

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

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

INDICADORES:

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

multiplicado por cien.

- Porcentaje de entrevistas de coordinación de los técnicos del P.M.D. con los equipos docentes de los centros de educación primaria y secundaria realizadas al finalizar el mes de noviembre de cada nuevo curso escolar, dividido por el total de centros educativos multiplicado por cien.

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

INDICADORES:

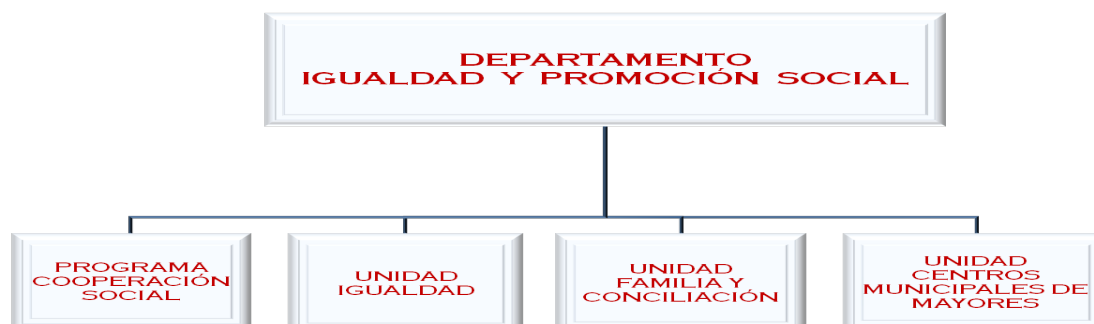
- Número de centros de educación primaria que aplican el programa en el curso escolar dividido por el total de centros de educación primaria de Alicante y multiplicado por cien.
- Número de alumnos participantes en el programa dividido por el total de alumnos matriculados en Primaria en colegios de la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

4.5. Implantación de Programas de Prevención de las Drogodependencias (P.P.D.) en los centros de enseñanza Secundaria de la ciudad de Alicante

INDICADORES:

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

Departamento de Igualdad y Promoción social



OBJETIVOS

1. Impulsar y coordinar la acción en materia de programas dirigidos a la igualdad de género
2. Favorecer la participación activa de las personas mayores en la sociedad
3. Promover la consolidación del tejido asociativo de la ciudad en materia de Acción social y apoyar todas las formas de colaboración en la acción social

DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO

Personas empadronadas en el municipio de Alicante con especial incidencia en mujeres víctimas de violencia de género.

Entidades, asociaciones, profesionales que realicen actividades en beneficio de la igualdad de oportunidades.

Entidades participantes de las convocatorias de subvenciones

Personas socias de los Centros municipales de mayores

MODALIDADES DE PRESTACIÓN

Programa de Cooperación

- Apoyo a entidades en forma de convenio o acuerdo de colaboración, apoyo en la definición, diseño, programación y ejecución de estrategias de trabajo.

-Provisión y gestión de infraestructuras al servicio de las asociaciones de interés social mediante el Hotel de Entidades de Interés Social, cuya finalidad es proporcionar un espacio físico de titularidad municipal a aquellas asociaciones que carecen del mismo o que precisan trasladar alguno de sus servicios o actividades por falta de espacio o de recursos, así como convertirse en espacio de encuentro y referente común de las asociaciones, donde compartir conocimientos y experiencias así como promover iniciativas conjuntas para el aprovechamiento de los recursos.

- Apoyo económico en forma de subvenciones: destinada a la realización de actividades y programas propios de cada entidad, al mantenimiento de la misma o a ambos conceptos.
- Colaboración en situaciones de ayuda humanitaria, emergencia y post-emergencia, causadas por catástrofes naturales o conflictos armados, a través de la figura del Comité Permanente de Ayuda Humanitaria y Emergencia de la Comunidad Valenciana

Unidad de igualdad: se podrá prestar atención social, atención y orientación psicológica, atención jurídica y teleasistencia.

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

Atención y Orientación Psicológica: recurso municipal desde el que se ofrece apoyo y orientación psicológica donde consultar y asesorarse en situaciones de dificultad personal y familiar.

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

Ofrece la información necesaria para la obtención de justicia gratuita.

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

Centros Municipales de Personas Mayores (C.M.P.M.)

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

COMPROMISOS DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN

1. Apoyar la iniciativa social privada y sin ánimo de lucro en el ámbito de los servicios sociales mediante recursos de apoyo a la creación y fortalecimiento ordinario de estas entidades.

INDICADORES

- Nº de entrevistas y reuniones de orientación y asesoramiento de carácter genérico a asociaciones y/o colectivos.
- Nº de asociaciones usuarias del Hotel de Entidades.
- Nº de informes emitidos a instancia de asociaciones en el ámbito de los ss.ss

2. Fortalecer el trabajo de las Asociaciones del municipio en el ámbito de los Servicios Sociales a través del apoyo técnico y financiero:

INDICADORES

- Nº de solicitudes valoradas en la convocatoria anual de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva
- Nº de proyectos subvencionados.

- Nº de solicitudes denegadas y/o desestimadas.
 - Nº de memorias técnicas y fuentes de verificación revisadas acerca de los proyectos subvencionados.
 - Porcentaje de solicitudes aprobadas de la convocatoria
 - Nº de subvenciones gestionadas fuera de la convocatoria.
 - Nº de informes emitidos
- Nº de otras actuaciones diversas relacionadas con el seguimiento y justificación de proyectos subvencionados.

3.- Participar en iniciativas de fomento de la participación ciudadana en el ámbito municipal.

INDICADORES

- Nº de reuniones en Consejos Municipales de Participación
- Nº de actuaciones relacionadas con la participación en otras iniciativas

COMPROMISOS DE LA UNIDAD DE IGUALDAD

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

INDICADORES:

Servicio de atención jurídica

- Número de atenciones a mujeres en el Servicio de Atención Jurídica
- Número de atenciones a hombres en el Servicio de Atención Jurídica

Servicio de orientación y atención psicológica

- Número de intervenciones con mujeres en el Servicio de orientación y atención psicológica
- Número de intervenciones con hombres en el Servicio de orientación y atención psicológica
- Nº de actuaciones realizadas

Servicio de atención social

- Número de intervenciones con mujeres en el Servicio de orientación y atención psicológica
- Número de intervenciones con hombres en el Servicio de orientación y atención psicológica
- Nº de actuaciones realizadas
- Número de mediaciones efectuadas

Tele asistencia

- Nº de teleasistencias tramitadas
- Nº de actuaciones realizadas
- Nº de intervenciones con mujeres usuarias

2. Realizar acciones informativas y formativas en materia de igualdad de oportunidades y de prevención de violencia de género

INDICADORES:

- Nº de actividades formativas del Servicio jurídico en materia de prevención
- Nº de talleres formativos en igualdad de oportunidades
 - Nº de actividades de prevención de violencia

COMPROMISOS DE LA UNIDAD DE CENTROS DE MAYORES

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

INDICADORES:

- N° de socios y socias
- N° de talleres organizados por la unidad
- N° de participantes en los talleres

2. Procurar la mayor participación activa de nuestros socios/as en materia de voluntariado

INDICADORES:

- N° de actividades con socios y socias voluntarios
- N° de personas que han participado en talleres con [socios/as](#) voluntarios

3. Acercar las actividades culturales y medioambientales de la Ciudad y Provincia

INDICADORES:

- N° de salidas culturales
- N° de personas socias que han participado en salidas culturales
- N° de salidas medioambientales
- N° de personas socias que han participado en salidas medioambientales

Departamento Jurídico-Administrativo

OBJETIVO

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

DESTINATARIOS DEL DEPARTAMENTO

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

MODALIDADES DE PRESTACIÓN

- Apoyo jurídico, atendiendo a las consultas de tipo jurídico administrativas que se efectúen desde los Centros Sociales o desde los distintos Departamentos y Programas.
- Resolución de reclamaciones, alegaciones y recursos.
- Adaptación y adecuación de los procedimientos a las normas legales vigentes en cada momento, desarrollando funciones de consultoría, evaluación y control.
- Emisión de informes y elaboración de propuestas de resolución.

- Asistencia a Comisiones en calidad de Secretaria (Valoración de Ayudas, Consejo de Cooperación Internacional, Comisión de Apertura de los sobres únicos en los expedientes de contratación, etc.).
- Supervisión de los procesos internos de gestión.
- Tramitación, control, actualización y seguimiento de los expedientes que se llevan a cabo en el Departamento para consecución de los objetivos del Servicio:
 - . Convenios con entidades de interés social y con otras Administraciones o Entidades Públicas.
 - . Contratos por procedimiento abierto y negociado (hasta donde abarca la delegación de la Junta de Gobierno Local, se tramita el expediente completo con la formalización del contrato y devolución de la garantía).
 - . Contratos menores.
 - . Contratos especiales (Cafeterías y Peluquerías Centros Mayores).
 - . Prórrogas y revisiones de precios en los contratos en los que proceda.
 - . Convocatoria de subvenciones (Abierta, Asociaciones de Interés Social, Becas, ONGD,s).
 - . Decretos de subvenciones directas.
 - . Expedientes Disciplinarios de los Centros de Mayores.
 - . Reglamentos, Ordenanzas y Estatutos.
 - . Contestaciones al Síndico de Agravios.
 - . Bono-Bus (Carné Oro).
 - . Arrendamientos de locales, así como las prórrogas y revisiones de precios.
 - . Certificados varios.
 - . Archivo expedientes Concejalía (a excepción de los Centros Sociales).
 - . Reintegro de subvenciones.
 - . Decretos de modificación de proyectos ya subvencionados.
 - . Tramitación de informes a Juzgados.

COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO

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

INDICADORES:

- Número de consultas que se efectúan al semestre.

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

INDICADORES:

- Número de informes que se efectúan al semestre.

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

INDICADORES:

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