





ANUARIO 2022

# Índice 2022

ACCIÓN SOCIAL EN CIFRAS

SIEMPRE AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD



1 LA CONCEJALÍA DE ACCIÓN SOCIAL



2 ACOGIDA Y URGENCIAS SOCIALES



3 INCLUSIÓN Y PRESTACIONES SOCIALES



4 MAYORES Y DIVERSIDAD FUNCIONAL



5 FAMILIA Y MENOR



6 ACCIÓN COMUNITARIA



7 ASESORÍA JURÍDICA



8 INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN

# ACCIÓN SOCIAL EN CIFRAS

**40.368**

PERSONAS ATENDIDAS

En nuestros centros de atención primaria

**362**

PROFESIONALES

Al servicio de las personas en situación de vulnerabilidad

**3.125.000**

EUROS

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

**3.160**

AYUDAS ECÓNOMICAS

Para prevenir situaciones de necesidades básicas

**6.800**

PRESTACIONES NO DINERARIAS

Para situaciones de urgente necesidad

**1.050**

MENORES ATENDIDOS

En Intervenciones familiares para la prevención de situaciones de riesgo



**2.037**

PERSONAS SIN HOGAR ATENDIDAS

En los diferentes recursos destinados a las personas sin alojamiento

**757**

SERVICIOS MENSUALES DE AYUDA A DOMICILIO

Para la promoción de la autonomía en personas con necesidades específicas

**1.185**

PARTICIPANTES EN CENTROS MUNICIPALES SOCIOEDUCATIVOS

Para prevención en infancia y adolescencia

**24.590**

SOCIOS DE CENTROS DE MAYORES

Para la promoción del envejecimiento activo

**55.799**

CITAS DE PROFESIONALES

De casos en diagnóstico e intervención

**107.237**

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.



# 1 CONCEJALÍA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA



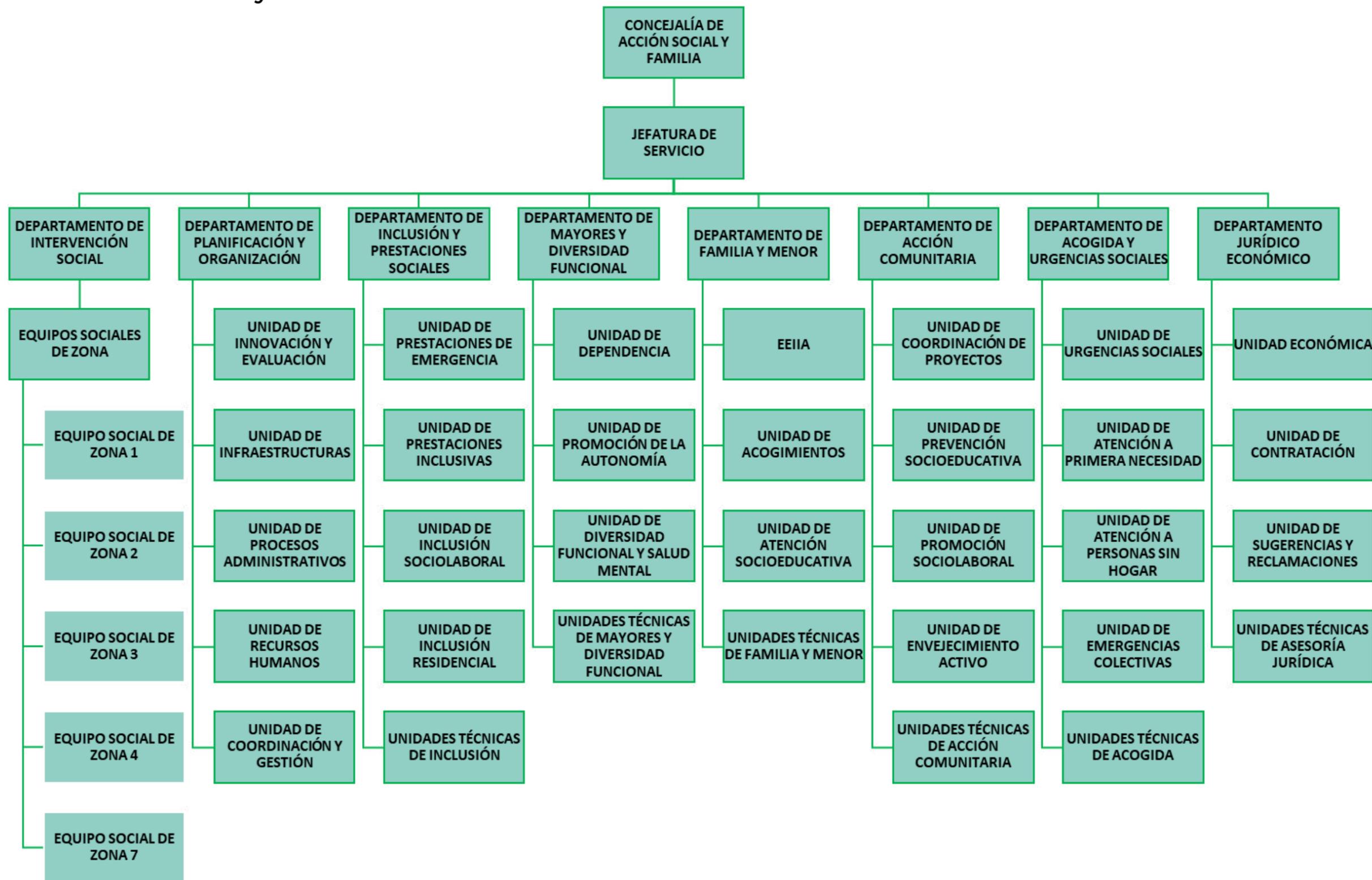


# QUÉ HACEMOS

La Concejalía de Acción Social y Familia 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.

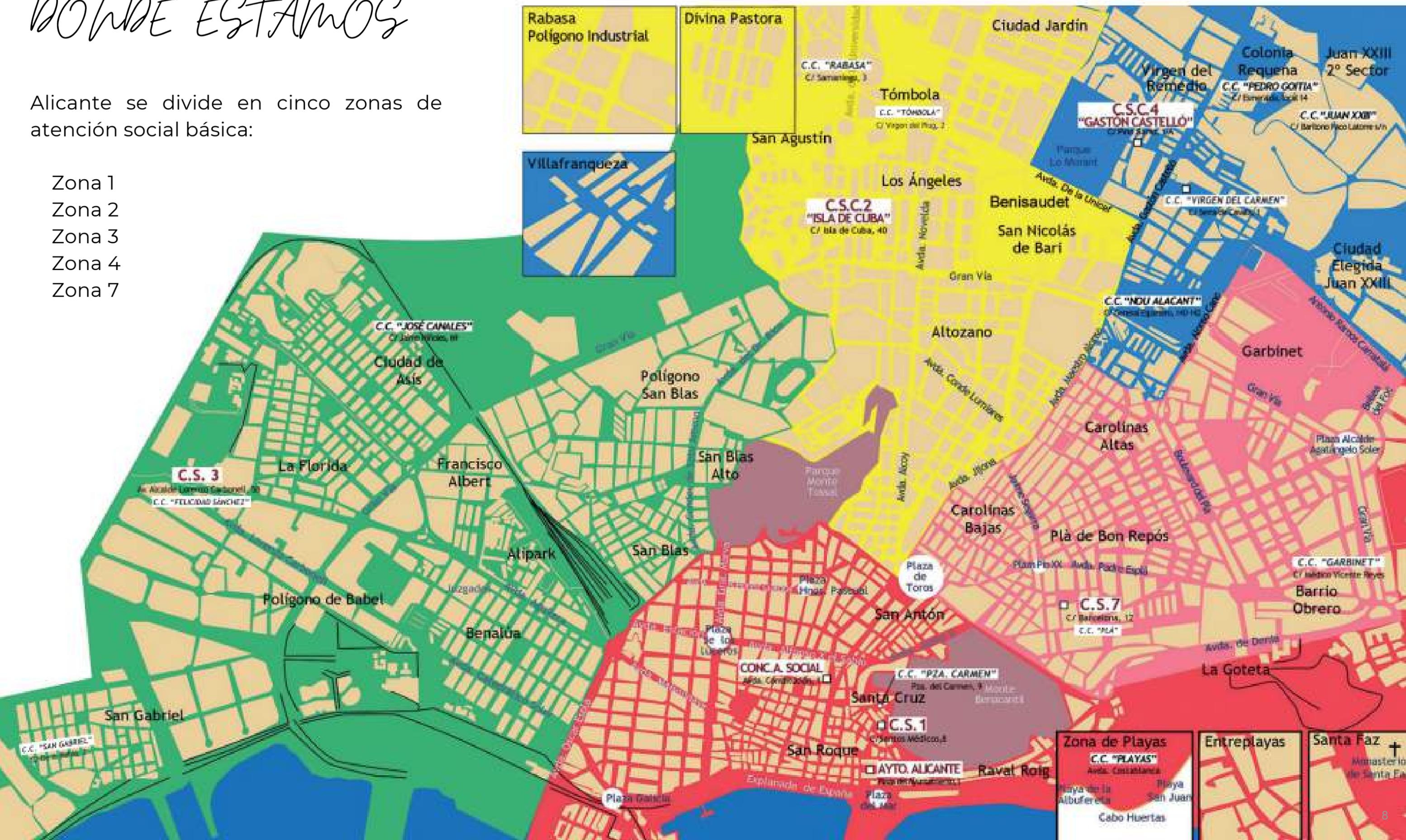
# Organigrama Concejalía de Acción Social y Familia



# ¿DÓNDE ESTAMOS?

Alicante se divide en cinco zonas de atención social básica:

- Zona 1
- Zona 2
- Zona 3
- Zona 4
- Zona 7



# 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 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**

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

**1 Local polivalente Edusi**



# DONDE ESTAMOS

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, organización, etc. de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante, podrá dirigirse a la propia sede de la Concejalía de Acción Social, dónde, según el tema específico en cuestión, le derivarán al responsable concreto, quien le ofrecerá el oportuno asesoramiento.

acción social  
alicante

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



## CONCEJALÍA DE ACCIÓN SOCIAL, JEFATURA Y UNIDAD DE PROGRAMAS

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

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

E-mail: [accionsocial@alicante-ayto.es](mailto:accionsocial@alicante-ayto.es)  
Web: [www.alicante.es](http://www.alicante.es) (acción social)



## CENTRO SOCIAL 1

C/ Santos Médicos, 8  
03002 Alicante

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

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

### Atiende a las siguientes zonas:

- Casco Antiguo - Sta. Cruz - Ayuntamiento
- San Antón
- Raval Roig - Virgen Socorro
- Centro
- Ensanche - Diputación
- Mercado
- Vistahermosa
- Albufereta
- Cabo de las Huertas
- Playa de San Juan
- Santa Faz
- Isla Tabarca



## CENTRO SOCIAL COMUNITARIO 2 "ISLA DE CUBA"

C/ Isla de Cuba, 40  
03009 Alicante

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

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

### Atiende a las siguientes zonas:

- Campoamor
- Altozano
- Los Ángeles
- San Agustín
- Rabasa
- Tómbola
- Divina Pastora
- Ciudad Jardín
- Lo Morant - S. Nicolás de Bari
- Benisaudet



## CENTRO SOCIAL COMUNITARIO 3 "FELICIDAD SÁNCHEZ"

Avda. Alcalde Lorenzo Carbonell, 58  
03006 Alicante

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

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

### Atiende a las siguientes zonas:

- San Blas - Santo Domingo
- Polígono San Blas
- Benalúa
- Alipark
- San Fernando - P. Mercedes
- Florida Alta
- Florida Baja
- Ciudad de Asís
- Polígono de Babel
- San Gabriel
- El Palmeral
- Urbanova



## CENTRO SOCIAL COMUNITARIO 4 "GASTÓN CASTELLÓ"

C/ Pino Santo, 1 - A  
03011 Alicante

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

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

### Atiende a las siguientes zonas:

- Nou Alacant - Sidi Ifni
- Virgen del Remedio
- Colonia Requena
- El Carmen
- Las Cuatrocientas
- Juan XXIII - Ciudad Elegida
- Villafranqueza



## CENTRO SOCIAL COMUNITARIO 7 "GARBINET"

C/ Médico Vicente Reyes, 16  
03015 Alicante

Tfnos: 965 25 37 95  
[centrosocial.7@alicante-ayto.es](mailto:centrosocial.7@alicante-ayto.es)

### Atiende a las siguientes zonas:

- Pla del Bon Repòs
- Carolinas Altas
- Carolinas Bajas
- Garbinet

## COMPOSICIÓN DE LOS 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.

**40.368**

PERSONAS ATENDIDAS

En nuestros centros de atención primaria

**55.799**

CITAS DE PROFESIONALES

De casos en diagnóstico e intervención

**107.237**

RECURSOS APLICADOS

Para la población de Alicante

Unidad de Acogida y Urgencias Sociales

Unidad de Mayores y Diversidad Funcional

Unidad de Inclusión

Unidad de Familia y Menor

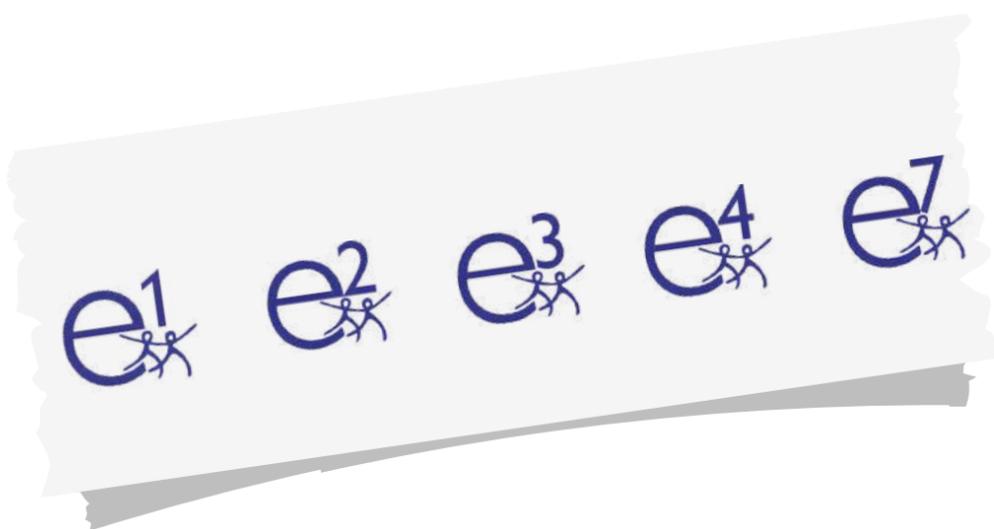
Unidad de Acción Comunitaria

Unidad de Asesoría Jurídica

Unidad de Igualdad (proyecto)

## 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.



# 2 ACOGIDA Y URGENCIAS SOCIALES



# Acogida



## 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 ATENCIÓN AL CIUDADANO

En marzo y como servicio complementario a las unidades de acogida, empezó su andadura el nuevo servicio de información, orientación y asesoramiento, ubicado en la misma concejalía de Acción Social y Familia.



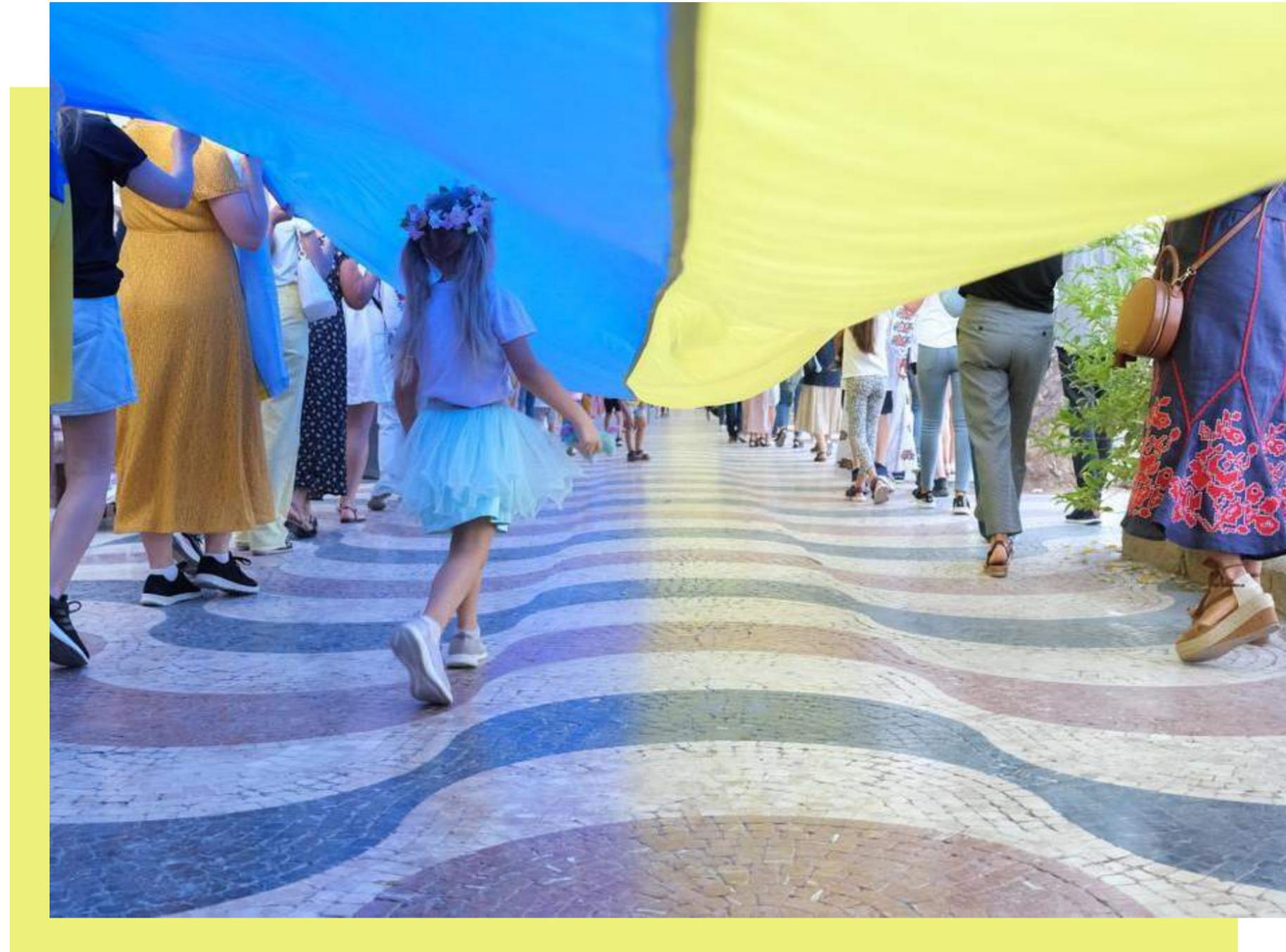
1.410 personas atendidas de manera presencial desde su puesta en marcha.

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 qué trámites deben realizar las personas refugiadas (especialmente las procedentes de Ucrania).

## OFICINA DE ATENCIÓN A REFUGIADOS PROVENIENTES DE UCRANIA

Acción Social habilitó en marzo de 2022 un servicio centralizado de atención a solicitantes de refugio que vinieron de Ucrania compuesto por trabajadores sociales y una administrativa de nacionalidad ucraniana con el objetivo de derivar a los recursos de alojamiento inmediato y prestar ayudas para cubrir necesidades básicas para personas y familias en esta situación.

Se realizaron 546 prestaciones de necesidades básicas en 2022 para 1.263 personas refugiadas por el conflicto de Ucrania por un importe de 792.553 €



## 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 Acción 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 2022 se han alojado 336 personas en hoteles contratados por la Concejalía de Acción Social por encontrarse en situación de urgencia



## 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 más 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 2022 se realizaron 3.161 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 1.295 personas de las cuales 800 han sido atendidas en algún programa residencial

## 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.

545 personas atendidas en este servicio en 2022



## EQUIPOS DE CALLE Y 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

976 Intervenciones asistenciales

157 Orientaciones sociales

19 Empadronamientos

15 Pruebas diagnósticas  
(VHC, VHB y VIH)

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

75 Mediaciones

78 Vacunaciones

24 acompañamientos

268 Seguimientos

305 Asistencias sociosanitarias



309 personas se han atendido por parte de los equipos de calle y acercamiento en 2022

## VIVIENDAS SEMITUTELADAS

La Concejalía de Acción 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 70 personas se han beneficiado de este recurso en 2022**

## 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.



## EMERGENCIAS COLECTIVAS

En Acción 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 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.

En 2022 el servicio ha atendido a 331 personas, de las cuales el 61% son mujeres y el 39% varones.

*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.*

## TALLERES FORMATIVOS Y PRELABORALES

Diseñamos y elaboramos talleres formativos laborales y prelaborales, 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.

Entre enero y diciembre de 2022, hemos llevado a cabo talleres laborales, prelaborales e itinerarios de inclusión para personas en situación de exclusión social en las especialidades de:

Peluquería y estética

Mantenimiento de vehículos ligeros y bicicletas

Carpintería y diferentes usos de la madera

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



145 personas han participado en los talleres laborales y prelaborales en 2022

## 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, de hogar o vehículos
- Suministros básicos energéticos
- Uso de vivienda habitual
- Necesidades básicas
- Otras causas justificadas



En 2022 se gestionaron desde los equipos sociales de zona 3.160 prestaciones de emergencia por un importe de 3.125.000 €



## 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 2022 se creó además una oficina de tramitación de Renta Valenciana de Inclusión donde tramita el expediente inicial de la prestación para posteriormente derivarlo a los técnicos para su valoración y seguimiento.

En 2022 se tramitaron 2.588 expedientes de Renta Valenciana de Inclusión por parte de los técnicos de la Concejalía de Acción 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 2022 se tramitaron 169 ayudas directas para el alquiler de vivienda que beneficiaron a 387 personas por un importe de 522.710 €

## 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 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 2022, desde el Patronato de la Vivienda se han gestionado 1253 viviendas para 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



## 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 2022



## DEPENDENCIA

Desde la Concejalía de Acción 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.



En 2022

156.949 horas de atención

757 casos en activo

9.084 servicios prestados

103 auxiliares y 5 coordinadores

3.163.339 € dispuestos para este servicio

Los tipos de atención domiciliaria pueden ser:

Atención Personal

Atención Doméstica

Atención Educativa

## 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.

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



1.702 casos en activo en 2022

275 nuevos casos

## 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 2022

66.795 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.

El SED dispone de 40 plazas con un horario de 9:00 a 17:30 y cuenta con los siguientes servicios :

- Desayuno, comida y merienda
- Médico
- Fisioterapia
- Enfermería
- Terapia ocupacional
- Trabajo social
- Psicología
- Talleres y actividades
- Recogida y traslado a domicilio, etc

10.040 jornadas al año para rehabilitación sociosanitaria



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

## 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.

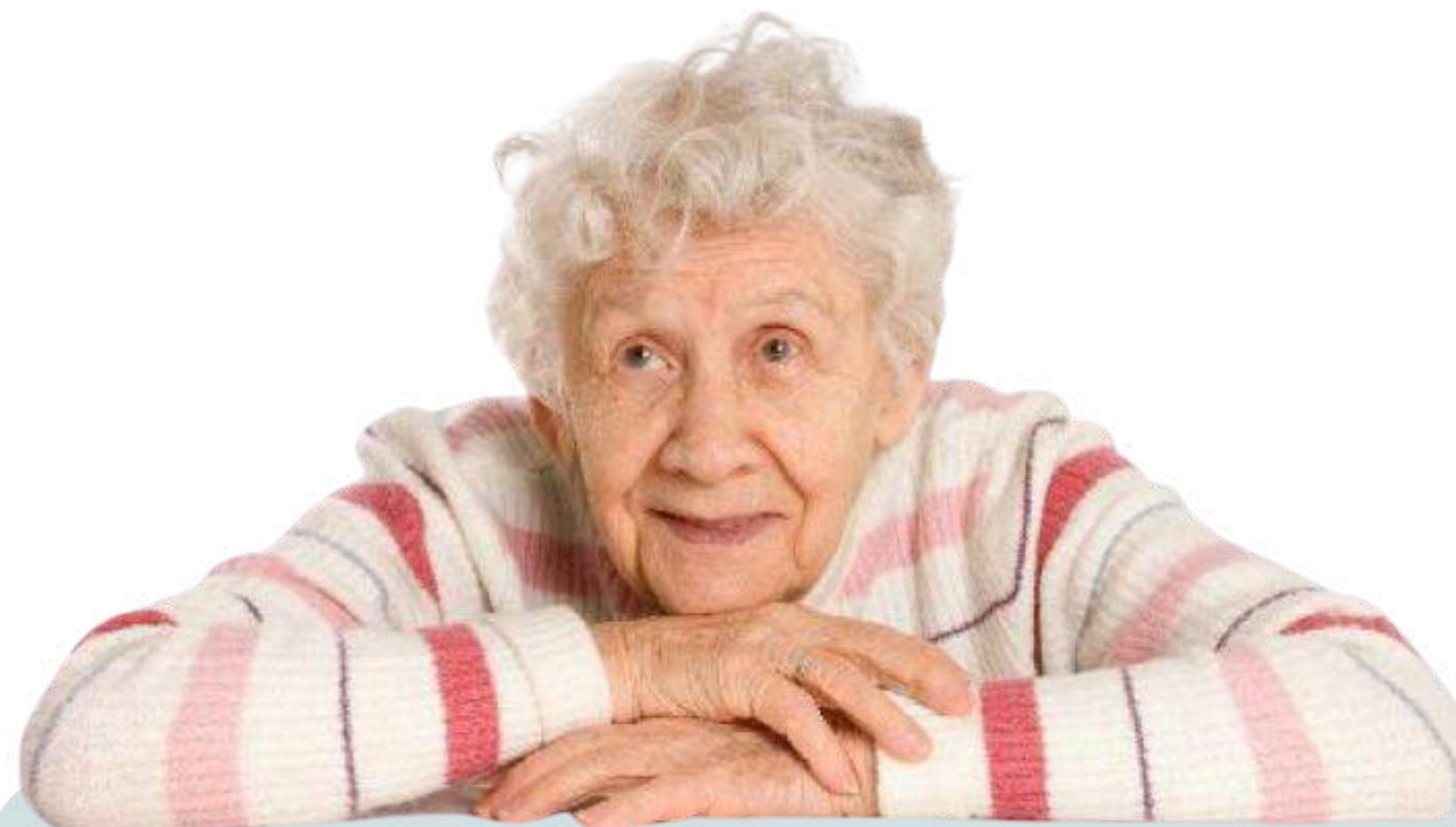
El principal objetivo del programa es resolver los graves problemas a los que se enfrentan muchas personas mayores de bajos ingresos que viven en condiciones de vivienda inadecuada y sufren de aislamiento, soledad y vulnerabilidad, por medio de la provisión de vivienda accesible que les permita vivir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

## ENVEJECIMIENTO ACTIVO

### CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Los centros municipales de mayores 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.



24.590 SOCIOS EN CENTROS DE MAYORES DE ALICANTE

## 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

13.452 PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES EN 2022

TALLERES Y ACTIVIDADES

BORDADOS

CASTAÑUELAS

CONCIENCIA CORPORAL

TEATRO

BAILES DE SALÓN

MOSAICO

SWING

RONDALLA

MEJORA TU DÍA A DÍA

MANUALIDADES

FOTOGRAFÍA

PATCHWORK

SEVILLANAS

USO DEL MÓVIL

PINTURA

AQUAPILATES

BOLILLOS

ENTRENA TU MENTE

BAILE LATINO

DIBUJO

PILATES

BAILOTERAPIA

ZUMBA

YOGA

INGLÉS

FRANCÉS

TAICHÍ

ALFABETIZACIÓN

CORO

BAILE LATINO

HÁBITOS DEL SUEÑO

PREVENCIÓN ARTROSIS

NUTRICIÓN SALUDABLE

GIMNASIA

GUIARRA



## CENTROS DE MAYORES

En 2022

### 23 EXCURSIONES

Elche y Callosa  
Orihuela  
Novelda  
Guadalest  
Alcoy  
Villena  
Cofrentes  
etc

### 648 TALLERES Y ACTIVIDADES

### 36 SALIDAS URBANAS Y SENDERISTAS

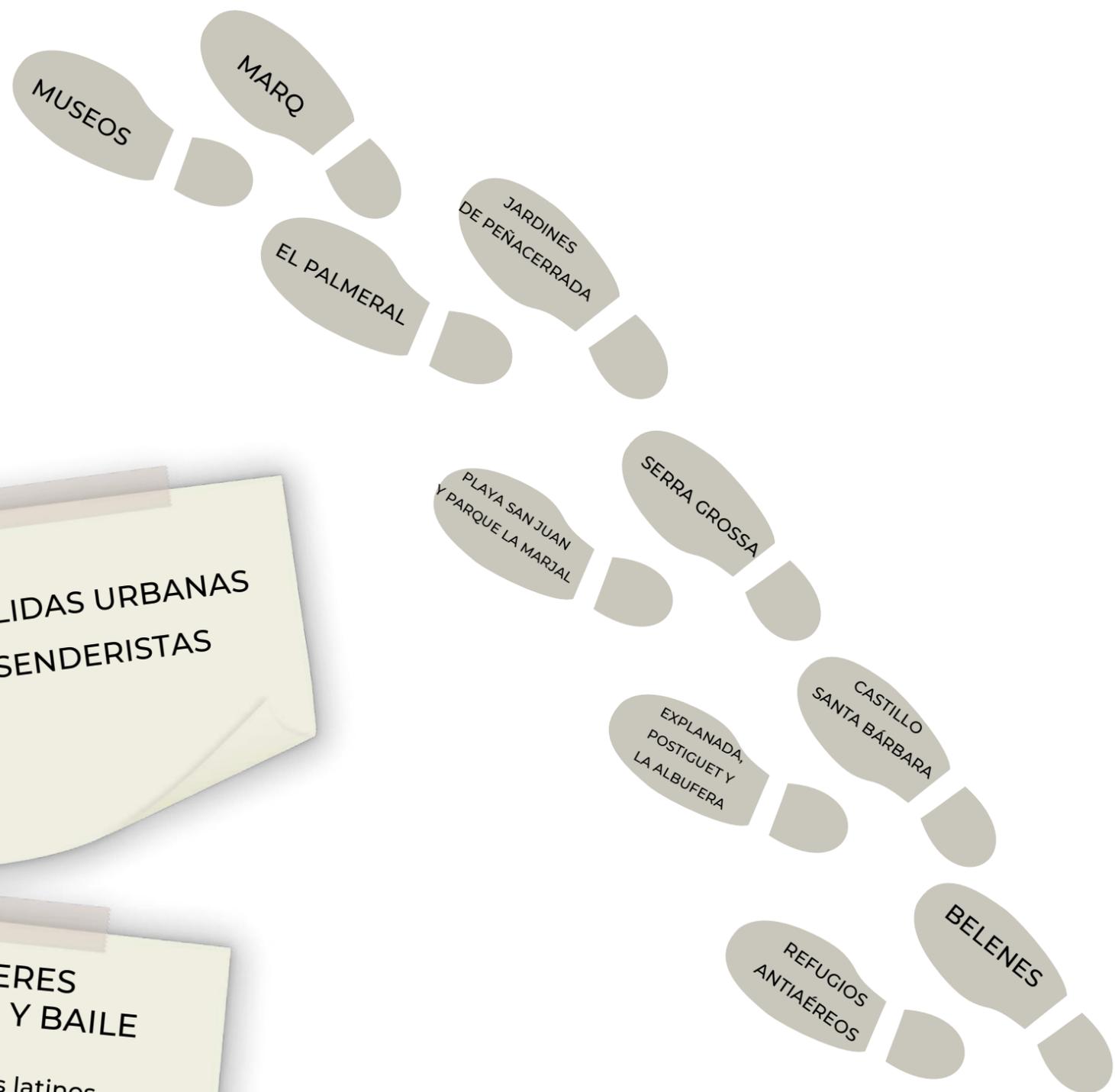
### 39 BAILES

### 56 CHARLAS

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

### 51 TALLERES DE MUSICA Y BAILE

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



## 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.

Actualmente hay cinco equipos SASEM en el municipio de Alicante.

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

#### Áreas de intervención:

Hábitos Saludables  
Actividades Básicas de la Vida Diaria  
Empleo y Formación  
Social y Comunitaria



Los equipos SASEM han llevado 320 casos desde que se inició el servicio en 2022



## 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.

226 personas atendidas en 2022  
336 consultas realizadas

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.*





## DISCAPACIDAD Y SALUD MENTAL: PROYECTOS COMUNITARIOS

La Concejalía de Acción 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.

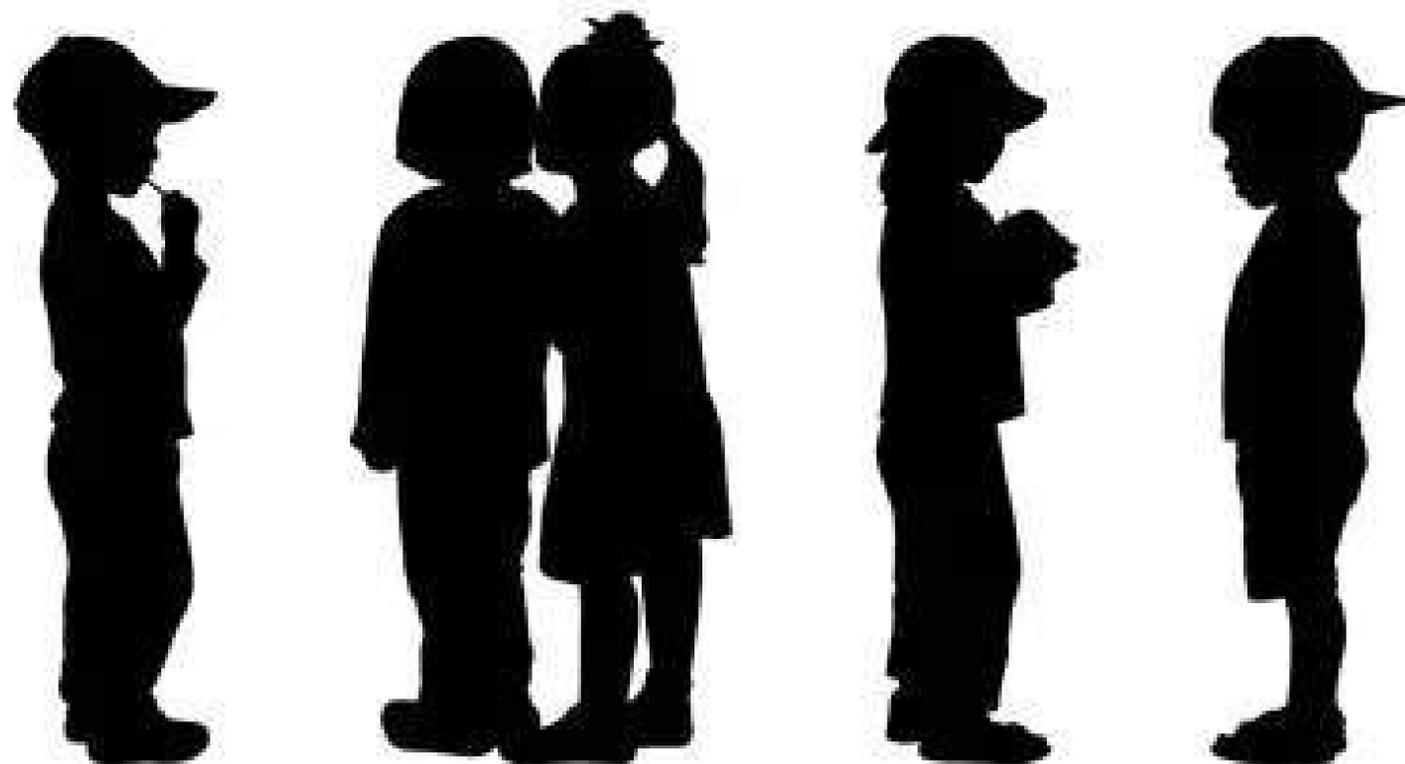
En 2022, el acto tuvo lugar en la Concha de la Explanada y contó con la participación de entidades como APSA, Asociación contra el Parkinson, ONCE y ADIEM, las cuales realizaron actividades tales como pasacalles con batucada, música y actuaciones de psicodanza, coro y monólogos. Posteriormente se dió lectura a un manifiesto y se iluminó el castillo de azul.



Por otra parte en el 2022 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.

# 5 FAMILIA Y MENOR





1.030 menores y sus familias fueron atendidos en 2022

## 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

*Nuestro principal objetivo es atender las situaciones de riesgo y desprotección social en niños/as y adolescentes, mediante intervenciones dirigidas al mantenimiento del menor en su entorno estable y protector*

## 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 106 menores en 2022

## 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*



112 menores en acogimiento con familia extensa en 2022



## 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.

55 menores de 3 años en seguimiento en 2022

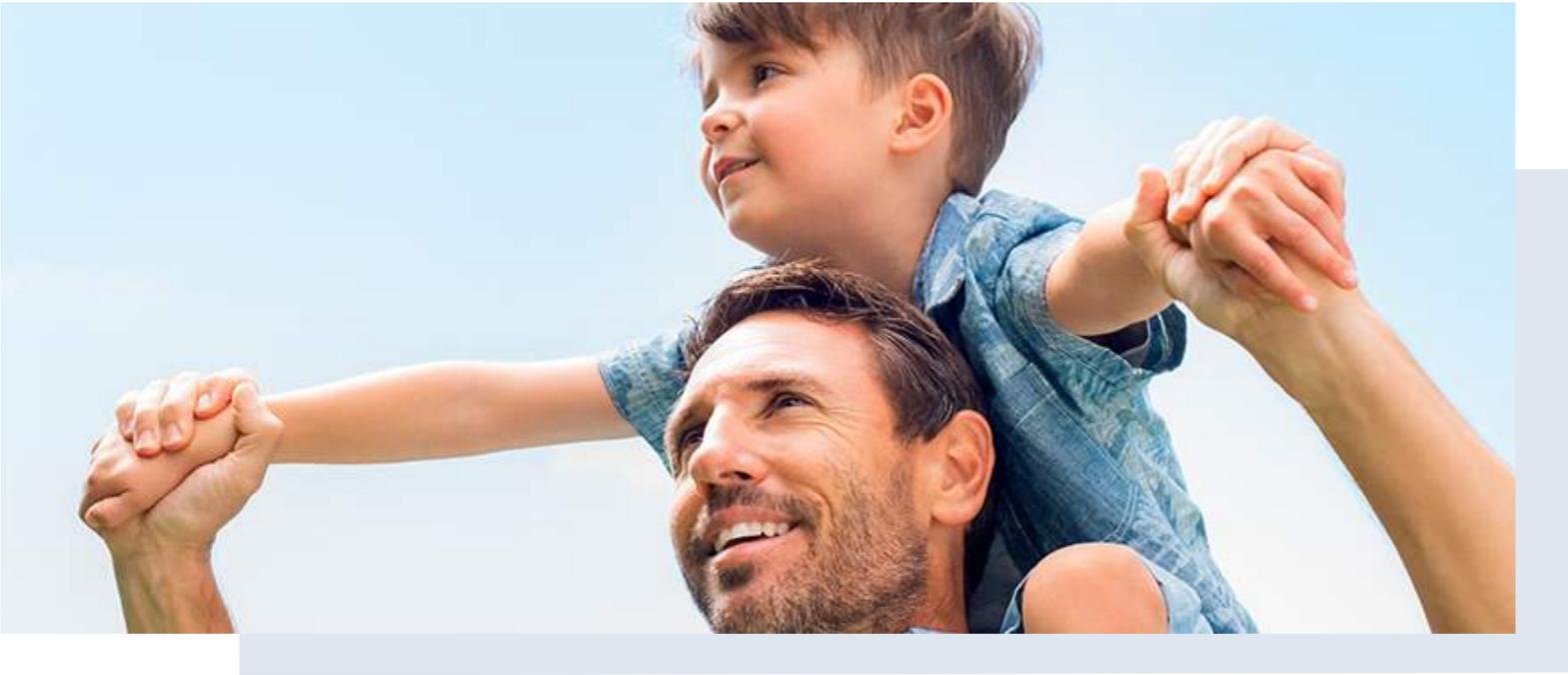
## EDUCACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARENTALIDAD POSITIVA

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*



120 familias han participado en los talleres

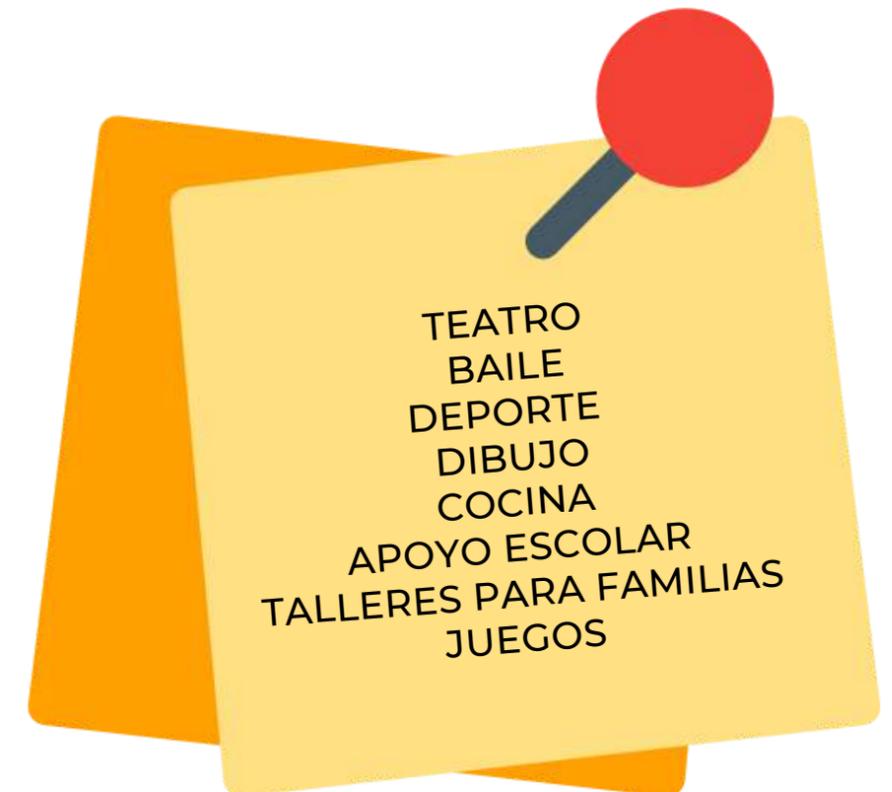


1.185 menores se han beneficiado de este recurso en 2022

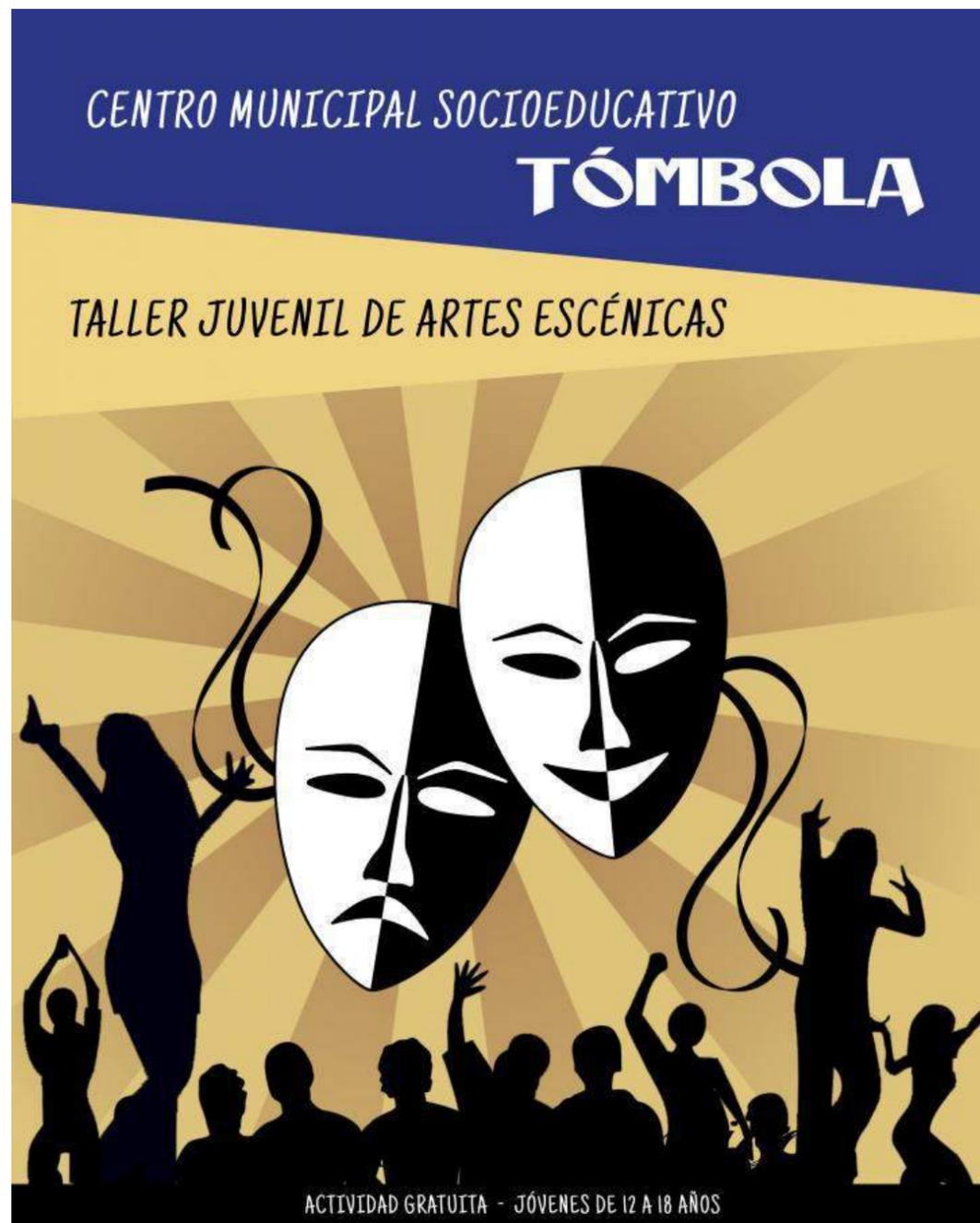
## CENTROS SOCIOEDUCATIVOS

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



# CENTROS SOCIOEDUCATIVOS



VIERNES DE 17:30 A 19:30 H  
CENTRO SOCIOEDUCATIVO TÓMBOLA  
C/ VIRGEN DEL PUIG, 2

EN ALICANTE EXISTEN 18 CENTROS SOCIOEDUCATIVOS



# 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 y monitores.

**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**

**ACTIVIDADES GRATUITAS**

Logos: Ayuntamiento de Alicante, FEDER, EDUSI ALACANT, and a small text block at the bottom.

## 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 210 jóvenes desde el proyecto EDUSI joven en 2022**

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 170 personas en situación de soledad no deseada, de las cuales 63 personas están en talleres grupales**

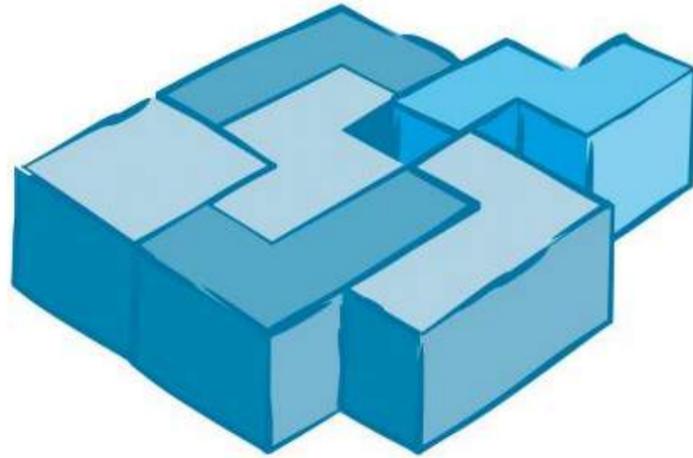


## PROGRAMA DE AYUDA MUTUA Y ACOMPAÑAMIENTO PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA

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.

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



# Plan Integral BARRIOS ZONA NORTE



**Ayuntamiento  
de Alicante**

## 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.

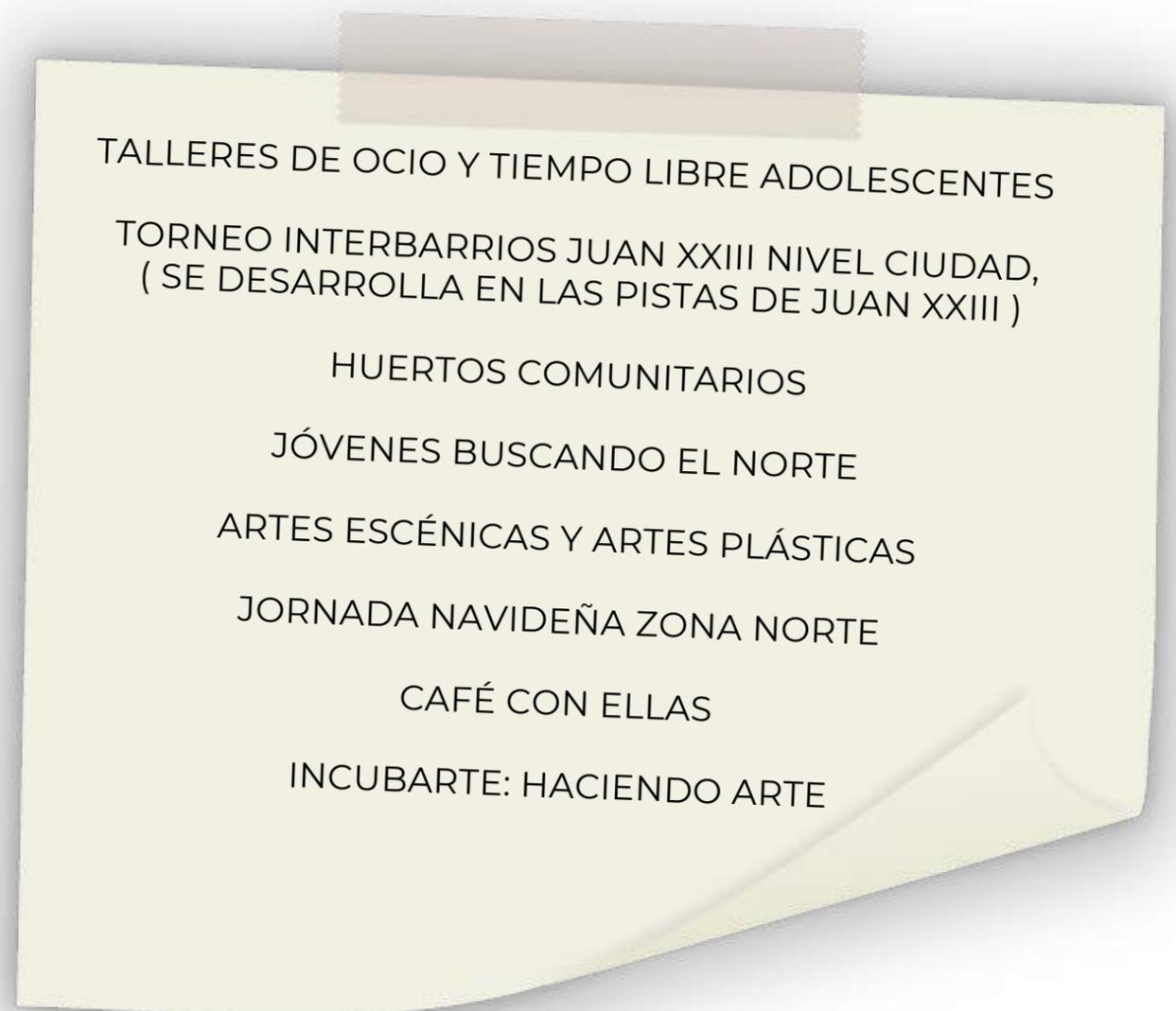
Comprende un amplio número de proyectos, recursos y servicios tanto relativos a infraestructuras y equipamientos, como a actuaciones de índole social, educativo y cultural, con un carácter abierto y flexible a la inclusión de nuevas actuaciones en todo momento.

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.



## 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 mas 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.



Mas de 12.000 personas han participado en nuestros proyectos de zona en 2022

## CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES 2022

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 Acción 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.

A la convocatoria de 2022 se han presentado 74 entidades, de los que han sido aprobados 52 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



52 proyectos se han aprobado para proyectos sociales por un importe de 352.000 €

## 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 Acción 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

SON ESPACIOS SUSCEPTIBLES DE CESIÓN

SALONES DE ACTOS  
GIMNASIOS  
AULAS POLIVALENTES  
ESPACIOS EXTERIORES



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

## ESCUELAS DE VERANO

Las Escuelas Municipales de Verano impulsadas por Acción 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.

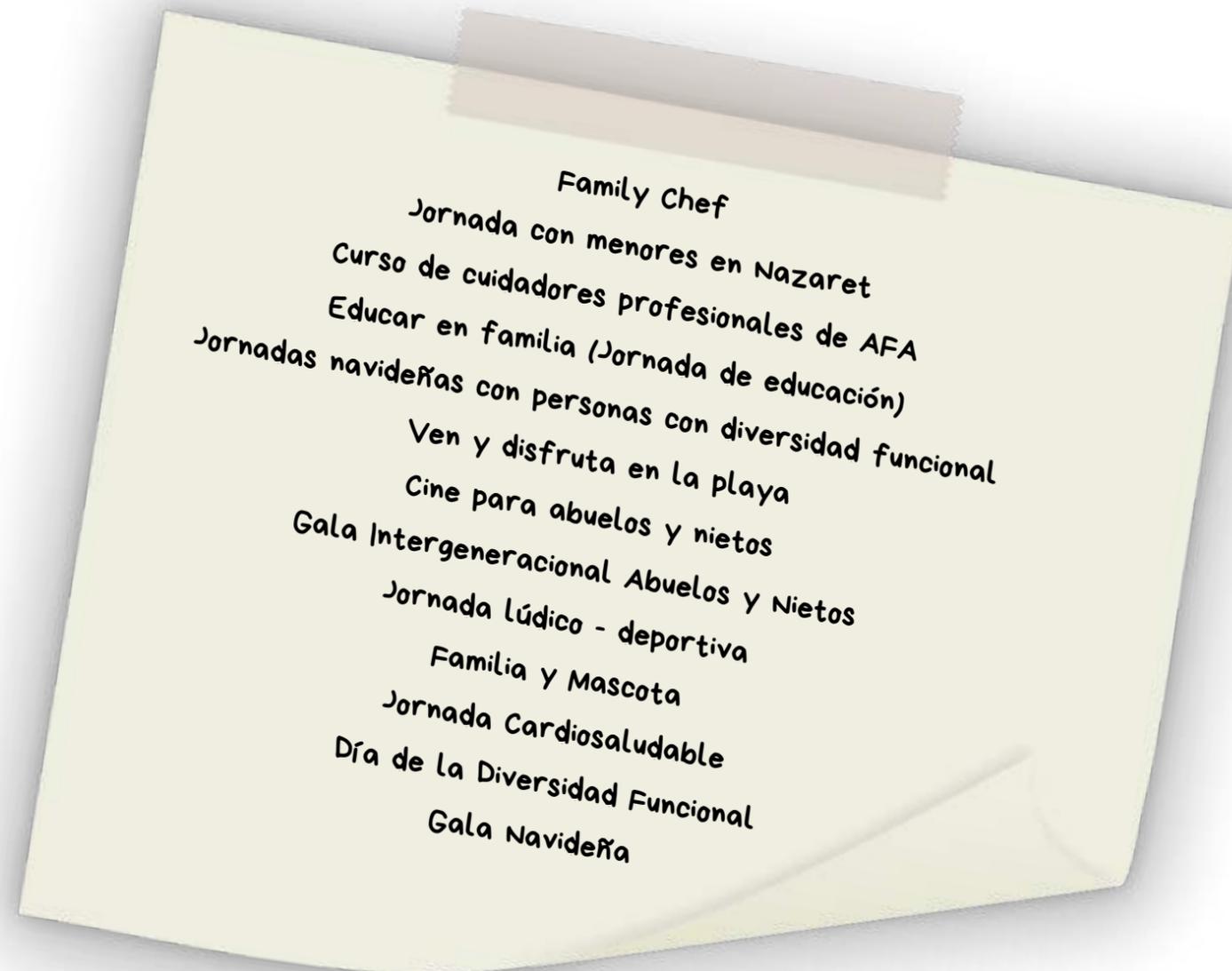


685 menores han participado durante julio en las escuelas de verano

- 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

## PROYECTOS DE ATENCIÓN A LA FAMILIA

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.



8.725 personas han participado en los proyectos de atención a la familia en 2022

## 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 en este período más de **OCHENTA** 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 Acción Social y Familia establece convenios de colaboración con entidades sociales de la ciudad para ampliar la cartera de recursos y ofrecer servicios de proximidad a la ciudadanía.

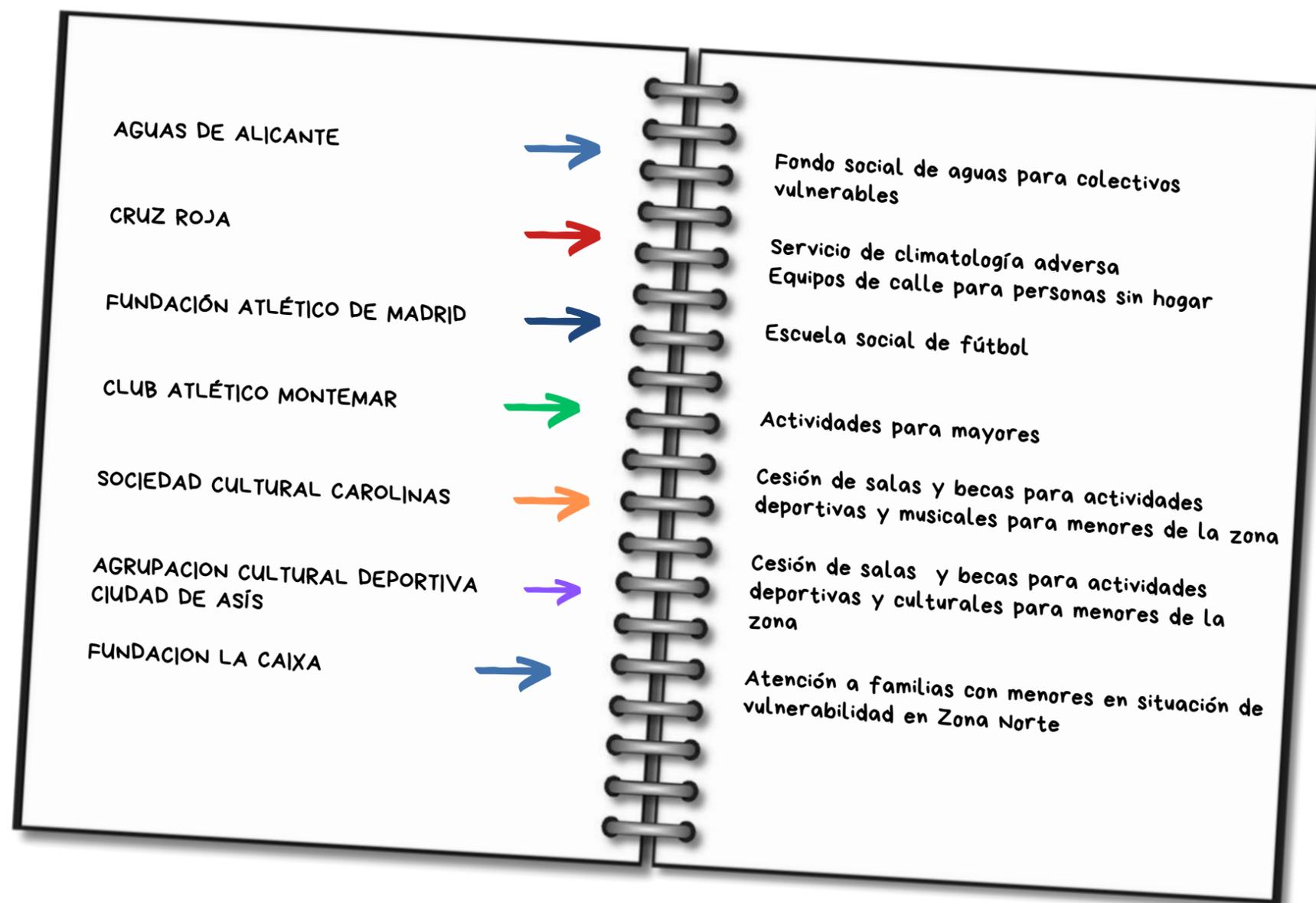
En 2022

1.563 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.

1.380 casos atendidos en 2022

## 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 INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN



*Desde la Concejalía de Acción 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:*



## REGISTROS GENERALES DESCENTRALIZADOS

Para dotar de mayor proximidad y eficacia a los procedimientos en cada centro social comunitario, se va a ins 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.

## 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.

## 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 2022 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.

Un total de 1.758 personas fueron atendidas en el proyecto Digitalízate en 2022



## GUIA DE RECURSOS SOCIALES

La Concejalía de Acción 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 que estamos preparando, 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.

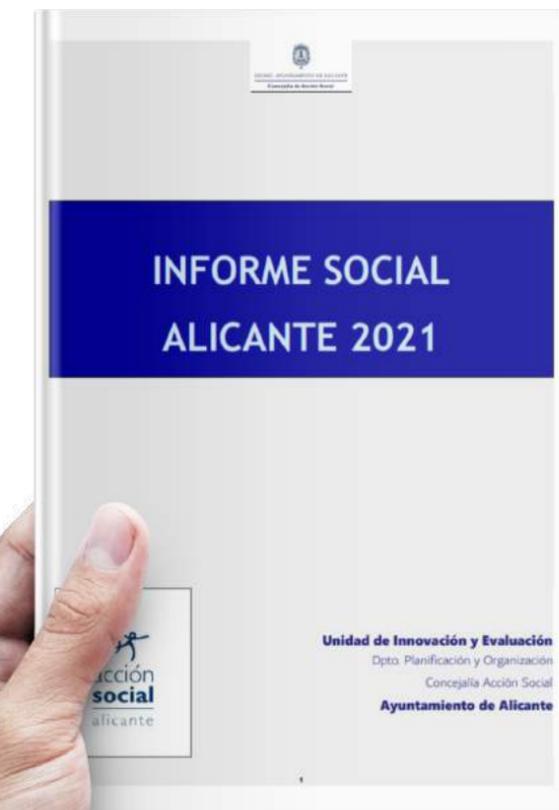
## INFORME SOCIAL

Anualmente se presenta el Informe Social de la Concejalía de Acción 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.

Actualmente se está elaborando el informe social 2022.

los informes 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**



Nos gustaría poder recopilar en este anuario 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 **40.000 personas** y la **aplicación de más de 100.000 recursos prestados**, el reflejo de nuestro caminar.

Porque como dijo Albert Einstein...

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



*Gracias*

# Concejalía de Acción Social y Familia

