

# PLAN ESTRATÉGICO ZONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ALICANTE



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

2023-2026

concejalía



acción  
**social**  
y familia  
alicante



Dirección y coordinación: Manuel Enrique Sánchez Fernández / Jéssica Marín Martínez  
(Ayuntamiento de Alicante, Concejalía de Acción Social y Familia, Dpto. de Planificación  
y Organización)

Análisis y redacción: Alejandro Acebal Fernández / Anabela Huertas Torres.  
(Soc-Activa Investigación y Participación Social Aplicada)

Diciembre de 2022

concejalía



acción  
**social**  
y familia  
alicante



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

**SOC activa**  
Investigación y Participación Social Aplicada



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### INTRODUCCIÓN

#### 01\_METODOLOGÍA DEL PLAN (pág. 8)

#### 02\_EL CONTEXTO NORMATIVO DE LOS SERVICIOS SOCIALES (pág. 12)

- 2.1\_EL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES (pág. 13)
- 2.2\_LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA (pág. 14)
- 2.3\_ LA LEY 3/2019 DE 18 DE FEBRERO DE SERVICIOS SOCIALES INCLUSIVOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA (pág. 15)
- 2.4\_ EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA (MOF) (pág. 16)
- 2.5\_EL CONTRATO PROGRAMA (pág. 17)
- 2.6\_LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES (pág. 17)
- 2.7\_LAS COMPETENCIAS MUNICIPALES (pág. 20)
- 2.8\_EL CATÁLOGO DE PRESTACIONES (pág. 20)
- 2.9\_LAS COMISIONES DE COORDINACIÓN TÉCNICA (pág. 22)
- 2.10\_DEFINICIÓN DE CONCEPTOS (pág. 22)
- 2.11\_LOS DERECHOS Y DEBERES DE PROFESIONALES Y USUARIOS/AS (pág. 24)

#### 03\_DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN (pág. 27)

- 3.1\_SOCIO-DEMOGRAFÍA (pág. 28)
  - 3.1.1\_Demografía municipal
  - 3.1.2\_Demografía por barrios
- 3.2\_ MERCADO LABORAL (pág. 37)
- 3.3\_VULNERABILIDAD SOCIOURBANA (pág. 42)
  - 3.3.1. VULNERABILIDAD URBANA 2001-2011
  - 3.3.2. ESPACIOS URBANOS SENSIBLES
- 3.4\_INDICADORES DE POBREZA, EXCLUSIÓN Y DESIGUALDAD (pág. 54)
  - 3.4.1. CONTEXTO ESTATAL, AUTONÓMICO Y COMARCAL
  - 3.4.2. INDICADORES A ESCALA MUNICIPAL
  - 3.4.3. INDICADORES A ESCALA INFRAMUNICIPAL
- 3.5\_ INFORME SOCIAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES (pág. 69)
  - 3.5.1. DATOS GENERALES
  - 3.5.2. DATOS POR ZONAS
  - 3.5.3. DATOS POR CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS
- 3.6\_ I PLAN MUNICIPAL DE INCLUSIÓN SOCIAL DE LA CIUDAD DE ALICANTE 2020-2030. PRINCIPALES RESULTADOS (pág. 84)
- 3.7\_ OTROS DIAGNÓSTICOS SECTORIALES LOCALES. PRINCIPALES RESULTADOS (pág. 90)
  - 3.7.1. I PLAN MUNICIPAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES 2019-2023
  - 3.7.2. I PLAN MUNICIPAL LGTBI ALICANTE 2021-2024
  - 3.7.3. I PLAN ESTRATÉGICO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO 2021-2025
  - 3.7.4. PLAN INTEGRAL DE RECUPERACIÓN DE LOS BARRIOS ZONA NORTE

### 3.8. ESTUDIO DEL IMPACTO SOCIAL DEL COVID-19 EN LA CIUDAD DE ALICANTE (pág. 109)

3.8.1. Niveles de desempleo y de contratación en el municipio durante 2020

3.8.2. Vulnerabilidad en los hogares

3.8.3. El desempleo por zonas de la ciudad de Alicante

## 04\_EVIDENCIAS TEÓRICAS, EMPÍRICAS Y NORMATIVAS PARA LA MEJORA DE LA INTERVENCIÓN EN LOS SSAP (pág. 116)

### 4.1\_EL DIAGNÓSTICO Y LA PLANIFICACIÓN EN LOS SSAP (pág. 116)

4.1.1. Conclusiones sobre el diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP

4.1.2. Propuestas sobre el diagnóstico en los SSAP

4.1.3. Propuestas sobre la planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP

### 4.2\_LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LOS SSAP (pág. 120)

4.2.1. Conclusiones sobre la participación de las personas usuarias en los procesos de diagnóstico y planificación de la intervención

4.2.2. Propuestas sobre la participación de las personas usuarias en los procesos de diagnóstico y planificación de la intervención

### 4.3\_ LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN TERRITORIOS VULNERABLES (pág. 121)

4.3.1. Conclusiones sobre la intervención social en territorios vulnerables

### 4.4\_ EL TRABAJO CON GRUPOS EN LOS SSAP (pág. 122)

4.4.1. Conclusiones sobre el trabajo con grupos en los SSAP

## 05\_COMPONENTES DEL SISTEMA LOCAL DEL BIENESTAR (pág. 126)

### 5.1\_ LOS SERVICIOS SOCIALES DE ALICANTE (pág. 127)

5.1.1. Organigrama

5.1.2. Zonas básicas de Atención Primaria Básica

5.1.3. Servicios de atención primaria de carácter básico y específico de cada Zona Básica / Área

5.1.4. Coordinación entre Zonas Básicas y Área

5.1.5. Espacios y servicios

5.1.6. Tipología de los Centros de Servicios Sociales

5.1.7. Normativa Municipal de los Servicios Sociales de Alicante

5.1.8. Recursos sociales públicos y privados del municipio

### 5.2\_EDUCACIÓN (pág. 134)

### 5.3\_SALUD (pág. 139)

## 06\_PLAN DE ACCIÓN (pág. 142)

### 6.1\_MARCO NORMATIVO DEL PLAN (pág. 142)

### 6.2\_MISIÓN Y VISIÓN DEL PLAN ZONAL DE SS.SS. DE ALICANTE (pág. 145)

### 6.3\_PRINCIPIOS RECTORES, EJES ESTRATÉGICOS Y OBJETIVOS GENERALES (pág. 146)

### 6.4\_SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN (pág. 147)

### 6.5\_OBJETIVOS GENERALES (pág. 148)

### 6.6\_EJES ESTRATÉGICOS, ÁMBITOS Y TEMÁTICAS (pág. 149)

### 6.7\_ACCIONES, INDICADORES Y PLAZOS (pág. 150)

EJE 1. CALIDAD, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN EN LOS SSAP (pág. 150)

A1.1. Estructura, Modelos, Enfoques y Recursos en los SSAP

A1.2. Atención Primaria Básica

A1.3. Atención Primaria Específica

EJE 2. SISTEMA INTEGRAL DEL BIENESTAR (pág. 177)

A2.1. Formación e Inserción Laboral

A2.2. Salud

A2.3. Educación, Cultura y Deporte

A2.4. Accesibilidad, Escena Socio-Urbana y Vivienda

A2.5. Participación Social

A2.6. Personas Mayores

# INTRODUCCIÓN

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.

Los Servicios Sociales se declaran de interés general y un servicio público esencial del que se derivan prestaciones sociales indispensables y reconocidas como derechos subjetivos para garantizar unas condiciones de vida dignas a todas las personas. El texto normativo se encuadra en las denominadas leyes de tercera generación de servicios sociales, las cuales se caracterizan por asegurar la protección jurisdiccional de los servicios sociales.

En base al nuevo marco normativo, se ha elaborado el presente 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 Plan Estratégico Zonal de Alicante se fundamenta en una variedad de fuentes de información de carácter primario y secundario. Además, tal y como prescribe la normativa autonómica, tanto el diagnóstico como las actuaciones contenidas en el plan de acción se han elaborado con la participación de todos los agentes implicados. En este sentido, han tomado parte los equipos técnicos de los Servicios Sociales, profesionales del sistema sanitario, veintiséis entidades de acción social y personas expertas del ámbito académico.

De este modo, el Plan se ha encarado desde la perspectiva de los múltiples stakeholders o partes involucradas, y por lo tanto tiene un carácter marcadamente participativo, tanto en la descripción de la realidad como en la delineación de estrategias y acciones a emprender en el futuro.

El documento se estructura en seis grandes capítulos. En el primero de ellos se describen las estrategias y técnicas empleadas en la elaboración del diagnóstico y del plan de acción, destacando el enfoque de la triangulación metodológica. El segundo de los capítulos es de utilidad para contextualizar los Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, en cuanto a principios, estructura, funciones y competencias municipales.

Los dos siguientes bloques están centrados en estudiar y diagnosticar la situación del municipio y en presentar los principales recursos del sistema local del bienestar en su conjunto, empleándose, como se ha mencionado, múltiples focos para su elaboración. Destacan, entre otros, las consultas a informantes clave, o los trabajos de diagnóstico realizados en los últimos años en la ciudad para la definición de diferentes estrategias sectoriales; pero también los datos estadísticos obtenidos a escala municipal e inframunicipal para medir los niveles de vulnerabilidad socio-urbana, de exclusión y de desigualdad.

El quinto capítulo está dedicado a presentar las principales evidencias teóricas, empíricas y normativas para la mejora de la intervención desde los Servicios Sociales de Atención Primaria. Para tal fin se han revisado los trabajos realizados por el Grupo de Investigación en Trabajo Social y Servicios Sociales (UA) y por el Laboratorio de Servicios Sociales de Alicante (Conselleria/UA/Ayto. de Alicante), siendo de gran pertinencia por tratarse de estudios recientes que toman como contexto de aplicación los propios Servicios Sociales de Alicante.

En el último de los bloques se presenta el Plan de Acción. Son los objetivos, ejes estratégicos y actuaciones que se implementarán durante los próximos cuatro años bajo los principios generales de calidad, universalidad, eficacia y equidad territorial.

# METODOLOGÍA DEL PLAN

# 01

En la elaboración del Plan Estratégico Zonal se distinguen dos grandes fases. En primer lugar, la elaboración del estudio-diagnóstico de situación, que se ha nutrido de diferentes fuentes de información de carácter primario y secundario. En segundo lugar, se ha procedido a la confección del plan de acción, un proceso de identificación y priorización de objetivos, de ejes estratégicos y de acciones.

El estudio-diagnóstico se fundamenta en la revisión sistemática y exhaustiva de fuentes de información, de carácter primario y secundario, para la selección de las más adecuadas al contexto de los Servicios Sociales de Alicante. Es un proceso que tiene por objetivos describir la situación de i) la organización de los Servicios Sociales y ii) la situación de la población del municipio.

Tal y como prescribe la normativa autonómica, los objetivos y actuaciones contenidas en los planes estratégicos de servicios sociales deben elaborarse con la participación de todos los agentes implicados (administraciones locales, profesionales, agentes sociales, entidades del tercer sector de acción social, universidades, etc.), para cumplir con los principios de participación democrática, para conseguir la mejor calidad y fortalezas y para lograr una mayor efectividad.

El Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales de Alicante se ha encarado desde la perspectiva de los múltiples stakeholders o partes involucradas, y por lo tanto tiene un carácter marcadamente participativo, tanto en la descripción de la realidad como en la delineación de estrategias y acciones a emprender durante los próximos cuatro años.

El Plan se ha desarrollado desde los enfoques descriptivo, evaluativo y propositivo. La triangulación metodológica ha permitido obtener una imagen fiel y poliédrica sobre la realidad presente y tendencial del sistema de bienestar social de Alicante. El diagnóstico se ha nutrido de información obtenida por medio de una combinación de técnicas de investigación de naturaleza cualitativa y cuantitativa, así como estrategias participativas, recurriendo a fuentes primarias y secundarias.

En los siguientes cuadros se presentan los métodos y fuentes empleados.

## FUENTES PRIMARIAS

MÉTODO/TÉCNICA	INFORMANTES	Nº
Consulta a informantes clave. Entrevistas, reuniones y fichas.	EQUIPOS TÉCNICOS DE SSSS DE LOS SSAP	13
	Coordinadores/as de Zona	5
	Coordinador/a Equipo social Zona 1	
	Coordinador/a Equipo social Zona 2	
	Coordinador/a Equipo social Zona 3	
	Coordinador/a Equipo social Zona 4	
	Coordinador/a Equipo social Zona 7	
	Jefes/as de Dpto. de SS.	7
	Dpto. Planificación y Organización	
	Dpto. Intervención Social	
Dpto. Mayores y Diversidad Funcional		
Dpto. Inclusión y Prestaciones Sociales		
Dpto. Familia y Menor		
Dpto. Acción Comunitaria		
Dpto. Acogida y Urgencias Sociales		
	Jefatura de Servicio de Acción Social.	1
	OTROS DPTOS. DEL AYUNTAMIENTO	6
	Dpto. de Igualdad	
	Servicio de Inmigración, Cooperación y Voluntariado	
	Unidad de Voluntariado	
	Dpto. Sanidad	
	Patronato Municipal de la Vivienda	
	Servicio de Coordinación de Proyectos	
	SANIDAD GVA	3
	Hospital de San Juan de Alicante	
	Hospital General Dr. Balmis Alicante	
	Centro de Salud Ciudad Jardín	
	ENTIDADES SOCIALES	26
	EXPERTOS/AS ACADÉMICOS/AS	1
	GITSS (UA) Grupo de Investigación sobre Trabajo Social y Servicios Sociales (Universidad de Alicante).	
	Laboratorio de Servicios Sociales de Alicante (GVA – Ayto. de Alicante – UA)	
	TOTAL entes participantes directos	49

---

## FUENTES SECUNDARIAS

---

TIPO	ÁMBITO	RECURSO
DOCUMENTALES	ESTRATÉGICO	<p>Carácter MUNICIPAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I Plan de Inclusión y Cohesión Social de Alicante 2020-2030.</li> <li>- Plan Integral de Recuperación Barrios Zona Norte de Alicante.</li> <li>- I Plan Municipal LGTBI Alicante 2021-2024.</li> <li>- I Plan Estratégico Municipal de Voluntariado 2021-2025.</li> <li>- I Plan de Juventud de Alicante.</li> </ul> <p>Carácter AUTONÓMICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Inclusión y Cohesión Social de la Comunidad Valenciana 2017-2022.</li> <li>- Plan Valenciano de Infraestructuras de Servicios Sociales 2021-2025 CONVIVINT.</li> </ul>
	TÉCNICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios en el marco de la Comisión para la Recuperación de Alicante por el impacto socioeconómico de la pandemia.</li> <li>- Estudios EDUSI: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio y diagnóstico de la situación actual de la convivencia vecinal intercultural en el barrio de Carolinas Bajas.</li> <li>Situación de las personas mayores que viven solas en la zona EDUSI de Alicante, 2017.</li> <li>Estudio, diagnóstico e inicio de proceso de vinculación con grupos e individuos de entre 10 y 20 años, especialmente aquellos en riesgo de exclusión social, que residan en la zona EDUSI (barrios de Carolinas Bajas, Campoamor, Mercado y San Antón, de la ciudad de Alicante).</li> </ul> </li> </ul>
	ACADÉMICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción investigadora del Laboratorio de Servicios Sociales de Alicante en lo referente a trabajos que tienen como contexto de aplicación los SSSS del Ayto. de Alicante.</li> <li>- Producción académica del Grupo de Investigación sobre Trabajo Social y Servicios Sociales (Universidad de Alicante), en lo referente a trabajos que tienen como contexto de aplicación los SSSS del Ayto. de Alicante.</li> </ul>
	NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato Programa Alicante.</li> <li>- Manual de Organización y Funcionamiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria (MOF).</li> <li>- Legislación autonómica en el ámbito de los SSSS.</li> </ul>
ESTADÍSTICAS	MUNICIPAL E INFRAMUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes Sociales (SSSS del Ayto. de Alicante).</li> <li>- Atlas de la Vulnerabilidad Urbana (MITMA).</li> <li>- Visor de Espacios Urbanos Sensibles de la Comunidad Valenciana (Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática).</li> <li>- Atlas de Distribución de Renta de los Hogares (INE).</li> <li>- LABORA, SEPE.</li> <li>- INE, IVE, ARGOS.</li> </ul>

---

EL CONTEXTO  
NORMATIVO DE LOS  
SERVICIOS SOCIALES

02

## 2.1\_EL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES

Tal y como prescribe la Ley 3/2019 de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, los servicios sociales valencianos están formados por el conjunto de prestaciones y servicios, de titularidad pública y privada, así como por los planes, estrategias y proyectos destinados a la prevención, promoción de la autonomía personal de carácter integral y atención de las necesidades personales, familiares y sociales, así como la garantía de la inclusión social.

El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales:

1. Está conformado por una red articulada de servicios de responsabilidad pública que constituye una estructura funcionalmente, territorialmente y competencialmente integrada, compuesta por todos aquellos servicios sociales de titularidad pública prestados directamente por las administraciones públicas y el sector público instrumental.
2. Tiene por objeto garantizar el ejercicio de aquellos derechos sociales que le son propios, favoreciendo la inclusión social, la autonomía y el desarrollo personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora, de acompañamiento, de apoyo y de rehabilitación frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o urgencia social.
3. Tiene carácter de servicio público esencial, porque de este se derivan prestaciones indispensables para satisfacer las necesidades básicas personales y mejorar las condiciones de la calidad de vida de la ciudadanía, según lo que se dispone en el artículo 128.2 de la Constitución Española.
4. Garantiza prestaciones de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia, previstas en el catálogo del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunitat Valenciana, que se proporcionan preferentemente a través de la oferta pública del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

## 2.2\_LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Los servicios sociales en el contexto territorial de la Comunidad Valenciana y de la Ley 3/2019 están orientados hacia la igualdad, equidad y la promoción de la justicia social, el desarrollo humano, el enfoque comunitario, la perspectiva de género y de la infancia, la no discriminación y la igualdad en la diversidad, y se rigen por los principios rectores que se enuncian a continuación:

PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICAS
Principios de carácter general y transversal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Universalidad.</li> <li>b) Responsabilidad pública.</li> <li>c) Responsabilidad institucional en la atención.</li> </ul>
Principios orientadores de la intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Prevención.</li> <li>b) Promoción de la autonomía y desarrollo personal.</li> <li>c) Promoción de la inclusión y de la cohesión social.</li> <li>d) Perspectiva comunitaria.</li> </ul>
Principios de carácter metodológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Orientación centrada en la persona.</li> <li>b) Promoción de la intervención y la integración.</li> <li>c) Interdisciplinariedad de las intervenciones.</li> <li>d) Calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios.</li> <li>e) Mínima restricción de la movilidad personal y de la plena conciencia.</li> </ul>
Principios de gestión de carácter territorial, administrativo y organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Eficiencia y eficacia.</li> <li>b) Descentralización, desconcentración, enfoque municipalista y de proximidad.</li> <li>c) Equidad territorial.</li> <li>d) Participación democrática en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.</li> <li>e) Planificación y evaluación de las prestaciones.</li> <li>f) Colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos.</li> <li>g) Innovación.</li> </ul>

## 2.3\_LA LEY 3/ 2019 DE 18 DE FEBRERO DE SERVICIOS SOCIALES INCLUSIVOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

La aprobación de la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de la Generalitat de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana supuso un hito en la consolidación de los servicios sociales como la cuarta pata del estado del bienestar. Los servicios sociales, junto con la educación pública, el sistema sanitario público y el sistema público de pensiones, configuran la red de protección de todas las personas, así como la garantía de la igualdad de oportunidades y la justicia y cohesión sociales.

Se declaran de interés general para la Comunitat Valenciana y un “servicio público esencial”, en virtud de lo que dispone el artículo 128.2 de la Constitución Española, para construir el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Un servicio público esencial del que se derivan prestaciones sociales indispensables y reconocidas como derechos subjetivos para garantizar unas condiciones de vida dignas a todas las personas, y especialmente, para las personas en situación de riesgo, vulnerabilidad o exclusión social.

La Constitución en 1978 atribuye en el artículo 148.1.20 la competencia exclusiva en materia de asistencia social a las comunidades Autónomas, y la Comunitat Valenciana asume esta competencia en 1982 a través del artículo 31.24.a del Estatuto de Autonomía.

El texto normativo se encuadra en las denominadas leyes de tercera generación de servicios sociales, las cuales se caracterizan por asegurar la protección jurisdiccional de los servicios sociales. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales garantizará, por lo tanto, el acceso al sistema y a las prestaciones integradas en su catálogo como un derecho subjetivo, en conformidad con la aplicación real y efectiva de los derechos sociales dispuesta en el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, desterrando el carácter discrecional que ha dominado tradicionalmente el sistema.

Se hacía necesaria recuperar la centralidad de la persona en todo el sistema, garantizando sus derechos, ofreciendo una atención continuada a lo largo de su ciclo vital, y con acompañamiento por parte de las personas profesionales que componen los equipos desde las intervenciones de forma interdisciplinaria, según las necesidades de las personas.

## 2.4\_EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA (MOF)

El manual tiene por objeto integrar de manera ordenada y sistemática en un solo documento la información básica relativa a los antecedentes, el marco jurídico administrativo actual, las atribuciones, la estructura orgánica y funciones de las entidades en relación con el nuevo Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales; contribuyendo a la orientación del personal, facilitando su trabajo y al mismo tiempo proporcionando un esquema funcional a fin de realizar posibles reestructuraciones.

Ante los cambios que se están produciendo en la estructura y funciones de los servicios sociales, la implementación del MOF ofrece las siguientes ventajas:

- Presenta una visión de conjunto de la entidad y servicios que la componen.
- Concreta funciones y así evita duplicidades.
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, y evita la repetición de instrucciones y directrices
- Colabora en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporciona uniformidad en su desarrollo.
- Proporciona información básica a la persona profesional.
- Sirve como medio de integración a la persona profesional de nuevo ingreso y facilita su incorporación.
- Es instrumento útil de orientación e información a las unidades responsables.

## 2.5\_EL CONTRATO PROGRAMA

Los contratos programa son convenios interadministrativos plurianuales suscritos para la gestión de la ejecución de las prestaciones en materia de servicios sociales, con la finalidad de regular las relaciones jurídicas y financieras, así como las relaciones de colaboración interadministrativas, en materia de servicios sociales. Será preceptiva la utilización de los contratos programa por parte de la administración de la Generalitat y las diputaciones provinciales como instrumento para regular la financiación a los municipios y mancomunidades para la prestación de servicios sociales.

El contrato programa tiene por objeto concretar, para un periodo de tiempo de carácter plurianual determinado, tanto los términos en que se realizará la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales, como las

características de prestación y financiación de los servicios y programas en materia de igualdad que se incluyan en el mismo; Igualmente, tiene por objeto establecer, entre otros, los objetivos, las actuaciones, los indicadores, los mecanismos de evaluación y la financiación, de los mismos, de forma que permitan una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de dichos servicios y programas.

Los objetivos que se pretenden conseguir con el contrato programa son:

- Universalización del sistema público de servicios sociales y sus prestaciones al conjunto de la ciudadanía, priorizando aquellas personas en situación de especial vulnerabilidad social.
- Optimización de los recursos de las administraciones intervinientes. Los recursos de la administración autonómica y los de la administración local son limitados. Se requiere que ambas administraciones alineen la disponibilidad de estos recursos hacia objetivos comunes para obtener una mayor rentabilidad social.
- Objetivación y homogeneización de las condiciones de prestación y financiación de los servicios públicos. Garantizando la provisión sostenida de las prestaciones en todo el territorio de la Comunitat Valenciana.
- Homogenizar la atención primaria de los servicios sociales en el conjunto de la Comunitat Valenciana, teniendo en cuenta las peculiaridades territoriales.

Para la evaluación de los contratos programa suscritos con los ayuntamientos o mancomunidades están constituidas tres comisiones mixtas de seguimiento y control, una por ámbito provincial, y cada una de estas comisiones mixtas crearán tantas comisiones técnicas de seguimiento y evaluación de los mismos como contratos programa se encuentren activados en cada provincia.

## 2.6\_ ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, para la consecución de sus objetivos con equidad, calidad y eficiencia, se estructura funcionalmente en dos niveles de atención, mutuamente complementarios y de carácter continuo, integrado y sinérgico: atención primaria y atención secundaria:

## Atención PRIMARIA

RASGOS	<p>a) Es el primer referente en información, asesoramiento, prevención, diagnóstico e intervención.</p> <p>b) Tiene carácter universal.</p> <p>c) Desarrolla funciones y dispone de prestaciones y servicios estructurados según su carácter básico o específico.</p> <p>d) Tiene un enfoque comunitario.</p> <p>e) Está orientada a la prevención e intervención con personas, familias o unidades de convivencia, grupos y comunidades.</p>	
NIVELES DE ACTUACIÓN	<p>Carácter BÁSICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generalista</li> <li>- Polivalente</li> </ul>	<p>Carácter ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Singularidad de la atención e intervención requerida y ofrecida.</li> <li>- En función de la naturaleza de las situaciones y de la intensidad de las prestaciones.</li> </ul>
FUNCIONES	<p>a) Información, orientación y asesoramiento a toda la población facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones.</p> <p>b) Valoración y diagnóstico de la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.</p> <p>c) Elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del Plan personalizado de intervención social.</p> <p>d) Intervención interdisciplinaria, con el objeto de mejorar la situación social de la persona, familia o unidad de convivencia y de dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.</p> <p>e) Prescripción de la intervención más adecuada e implementación de la misma, de acuerdo con las características de la necesidad social.</p> <p>f) Acompañamiento, mediación y seguimiento a lo largo de todo el proceso de intervención, tanto si este se desarrolla en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, como si es compartido en otros ámbitos de sistemas de protección social.</p> <p>g) Gestión y evaluación de las prestaciones necesarias para la atención de la situación de necesidad de las personas.</p> <p>h) Desarrollo de los procesos de diagnóstico, gestión e intervención de las prestaciones necesarias para la atención de las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la planificación y la financiación de la Generalitat, así como con la normativa estatal en materia de servicios sociales de promoción de la autonomía personal.</p> <p>i) Coordinación con otros profesionales en la detección e identificación de espacios vulnerables.</p> <p>j) Colaboración y coordinación con la atención primaria de carácter específico y la atención secundaria, así como con otros sistemas públicos de protección social, bajo el principio de unidad de acción.</p>	<p>a) Intervención integral en el núcleo familiar o relacional mediante apoyos concretos ante situaciones de faltas, con el fin de preservar a las personas en su entorno social, favoreciendo su inclusión mediante apoyos técnicos concretos o intervenciones específicas de carácter ambulatorio.</p> <p>b) Implementación de programas y actuaciones que favorezcan la inclusión social de grupos vulnerables con características homogéneas.</p> <p>c) Colaboración y coordinación con la atención primaria de carácter básico o con la atención secundaria y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, bajo el principio de unidad de acción y, en su caso, en la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del Plan personalizado de intervención social.</p> <p>d) Desarrollo de estrategias de empoderamiento personal y promoción de la autonomía, así como la promoción de actuaciones formativas, ocupacionales, socioeducativas y de inclusión social para su población de referencia.</p> <p>e) Asesoramiento, prevención y rehabilitación, en su caso, ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo a lo largo del ciclo vital de las personas.</p> <p>f) Seguimiento del Plan personalizado de intervención social.</p> <p>g) Acompañamiento, atención integral y protección ante situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección individual y familiar.</p> <p>h) Promoción de actuaciones en materia de igualdad en el ámbito territorial de referencia.</p> <p>i) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.</p>

---

k)	Trabajo en red y coordinación técnica con las entidades de iniciativa social que desarrollen programas en el territorio, así como la orientación técnica a estas entidades.
l)	Fomento de la solidaridad y de la participación activa de la ciudadanía, a través de la animación comunitaria y de programas de cooperación social que impulsen la iniciativa social, el asociacionismo y el voluntariado social.
m)	Asesoramiento técnico específico en materia de migración y refugio, diversidad funcional o discapacidad, situaciones de discriminación, delitos de odio, adicciones, tutelas y otros.
n)	Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

---

SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.</li> <li>- Servicio de promoción de la autonomía.</li> <li>- Servicio de inclusión social.</li> <li>- Servicio de prevención e intervención con las familias.</li> <li>- Servicio de acción comunitaria.</li> <li>- Servicio de asesoría técnica específica.</li> <li>- Unidades de igualdad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de infancia y adolescencia.</li> <li>- Servicio de violencia de género y machista.</li> <li>- Servicio de atención a las personas con diversidad funcional o discapacidad y específico de personas con problemas crónicos de salud mental.</li> <li>- Servicio de atención diurna y nocturna.</li> <li>- Servicio de atención ambulatoria.</li> <li>- Servicio de alojamiento alternativo.</li> </ul>
-----------	--	---

---

## Atención SECUNDARIA

---

RASGOS	<p>a) Refuerzan la atención primaria, cuando se requiere una intervención integral de mayor intensidad y sostenida en el tiempo.</p> <p>b) Se dirige a la satisfacción de las necesidades de la población que, por sus circunstancias de carácter social, requiere una atención profesional especializada, materializada a través de prestaciones que afectan a todos los ámbitos de la vida cotidiana de las personas.</p> <p>c) Aboga por el mantenimiento los vínculos sociales, siempre que sea posible, en la comunidad de referencia, respetando el derecho de elección de la persona y atendiendo el diagnóstico profesional.</p>
FUNCIONES	<p>a) Valoración y diagnóstico de mayor especialización técnica, que no pueda abordar la atención primaria.</p> <p>b) Adaptación y, en su caso, elaboración del Plan personalizado de intervención social, en colaboración con la atención primaria, en las situaciones en las que se requiera una intervención conjunta.</p> <p>c) Gestión, coordinación y evaluación de las prestaciones que conforman la atención secundaria, en el marco de la normativa que las regule.</p> <p>d) Integración de las intervenciones con las propias de la atención primaria y complementariedad y sinergia con otros sistemas públicos vinculados a la inclusión social y a la autonomía personal.</p> <p>e) Apoyo técnico, colaboración y asesoramiento a los equipos de profesionales de la zona básica y del área de servicios sociales.</p> <p>f) Coordinación y colaboración con la atención primaria y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, bajo el principio de unidad de acción.</p> <p>g) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente.</p>
SERVICIOS	<p>Residencias para personas mayores.</p> <p>Residencias para personas con diversidad funcional.</p> <p>Centros específicos para personas con enfermedad mental crónica (CEEM)</p>

---

## 2.7\_LAS COMPETENCIAS MUNICIPALES

De acuerdo a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, los municipios, por sí solos o agrupados, tendrán las competencias propias siguientes:

1. Detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales.
2. La provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a los que hace referencia el artículo 18.1.
3. La dotación de espacios, equipamientos y el personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria.
4. Los servicios de infancia y adolescencia, violencia de género y machista, diversidad funcional o discapacidad y trastorno mental crónico de la atención primaria de carácter específico regulados en la presente ley.
5. La colaboración en las funciones de inspección y control de la calidad de acuerdo con la legislación autonómica.
6. La supervisión de casos, la formación, la asistencia técnica y la orientación de las personas profesionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales de su ámbito competencial.
7. La garantía de la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con la colaboración de la Generalitat o la diputación provincial correspondiente.
8. Cualquier otra competencia que les sea atribuida por una disposición legal y por la normativa vigente.

## 2.8\_EL CATÁLOGO DE PRESTACIONES

Las prestaciones podrán ser garantizadas o condicionadas. Las prestaciones garantizadas son aquellas que, cumpliendo con los requisitos de acceso, podrán ser exigibles como derecho subjetivo, contando para tal fin con créditos ampliables. Las prestaciones condicionadas son exigibles únicamente en caso de cumplimiento de los requisitos de acceso a las mismas y de disponibilidad presupuestaria.

A su vez, las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se clasifican por su naturaleza técnica en las siguientes tres categorías:

TIPO	CONDICIÓN	SUBTIPO
Prestaciones profesionales	Garantizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Información, orientación y asesoramiento.</li> <li>b) Análisis y valoración de las situaciones de necesidad.</li> <li>c) Orientación individual, familiar o de la unidad de convivencia.</li> <li>d) Intervención familiar o de la unidad de convivencia.</li> <li>e) Prevención.</li> <li>f) Mediación familiar y comunitaria.</li> <li>g) Apoyo a la mediación judicial.</li> <li>h) Atención domiciliaria: Ayuda a domicilio y Teleasistencia.</li> <li>i) Atención psicosocial y socioeducativa.</li> <li>j) Intervención y participación comunitaria.</li> <li>k) Promoción de la animación comunitaria y de la participación.</li> <li>l) Atención a las necesidades básicas.</li> <li>m) Atención de las situaciones de urgencias sociales.</li> <li>n) Promoción de la accesibilidad universal en el sistema.</li> <li>o) Reconocimiento de discapacidad</li> <li>p) Apoyo a la inclusión social.</li> <li>q) Protección jurídica y social.</li> <li>r) Acogida de la infancia y la adolescencia.</li> <li>s) Adopción.</li> <li>t) Alojamiento alternativo.</li> <li>u) Atención diurna o ambulatoria.</li> <li>v) Atención temprana.</li> <li>w) Viviendas colaborativas.</li> <li>x) Atención nocturna.</li> <li>y) Atención residencial.</li> <li>z) Apoyo a personas cuidadoras.</li> </ul>
	Condicionadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Alojamiento alternativo.</li> <li>b) Atención diurna o ambulatoria.</li> <li>c) Atención nocturna.</li> <li>d) Orientación socioeducativa.</li> <li>e) Atención residencial.</li> </ul>
Prestaciones económicas	Garantizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Garantía de ingresos básicos.</li> <li>b) Prestaciones económicas destinadas a cubrir las necesidades básicas y paliar las situaciones de urgencia social y desprotección, así como promover la autonomía personal.</li> <li>c) Prestación económica por acogida familiar.</li> <li>d) Prestación económica vinculada al servicio.</li> <li>e) Prestación económica para cuidados en el entorno familiar.</li> <li>f) Prestación económica de asistencia personal.</li> <li>g) Prestación económica para la adquisición y el mantenimiento de apoyos a la accesibilidad universal.</li> <li>h) Prestación económica para las víctimas de violencia de género y machista.</li> </ul>
Prestaciones tecnológicas	Garantizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayudas técnicas instrumentales para la autonomía personal y la comunicación, movilidad, transporte y apoyo a la accesibilidad universal.</li> </ul>

## 2.9\_LAS COMISIONES DE COORDINACIÓN TÉCNICA

La Ley 3/2019 de 18 de febrero, de la Generalitat de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana prevé la creación de tres comisiones:

COMISIONES	FUNCIONES
COMISIÓN TÉCNICA ORGANIZATIVA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colaborar con la dirección de atención primaria en la valoración y el diseño de la organización funcional del equipo de intervención social.</li><li>• Revisar y adaptar herramientas e instrumentos de trabajo.</li><li>• Garantizar la unidad de acción y el cumplimiento normativo.</li><li>• Diseñar y revisar el plan estratégico zonal que aprobará el pleno de la entidad local correspondiente.</li><li>• Evaluar la evolución de los objetivos del equipo de intervención social adecuándolos al plan estratégico zonal.</li><li>• Coordinarse con los equipos o los servicios de la zona y del área.</li><li>• Unificar criterios de intervención social y de prestaciones económicas.</li></ul>
COMISIÓN TÉCNICA DE INTERVENCIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tener conocimiento de los planes personalizados de intervención social (PPIS), así como supervisar los que la persona profesional o la Comisión consideren oportunos.</li><li>• Garantizar el trabajo en red, la interdisciplinariedad, la interprofesionalidad y la continuidad de la intervención.</li><li>• Contribuir para que la intervención se coordine con otros sistemas de intervención y protección social.</li><li>• Proponer al órgano competente la declaración o el cese de la situación de riesgo, la propuesta de desamparo y los planes de protección, así como efectuar las propuestas de provisión de apoyos o cualquier restricción legal de derechos de las personas.</li><li>• Estudiar y dirimir la derivación a la atención primaria específica o a la atención secundaria, en aquellos casos solicitados por la persona profesional de referencia o que estén regulados por la normativa.</li><li>• Contribuir en la priorización de las intervenciones.</li><li>• Garantizar el mantenimiento de criterios homogéneos de intervención social.</li><li>• Otras funciones que expresamente le atribuya la normativa.</li></ul>
COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el mantenimiento de criterios homogéneos en la resolución de las ayudas.</li><li>• Tener conocimiento de las prestaciones económicas prescritas y concedidas por trámite de urgencia.</li><li>• Proponer la aprobación o la denegación, en este último caso de manera motivada, de la ayuda solicitada en función de la propuesta técnica de la persona profesional.</li><li>• Elevar al órgano competente la propuesta técnica para que dicte la resolución correspondiente.</li><li>• Requerir a la persona técnica instructora del expediente la ampliación del informe propuesto, en su caso.</li><li>• Asesorar al equipo de profesionales de la zona básica y resolver las dudas y las incidencias que se eleven a la Comisión.</li><li>• Otras funciones que expresamente le atribuya la normativa.</li></ul>

## 2.10\_DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

De la legislación vigente en la Comunidad Valenciana en materia de los Servicios Sociales, destacan los siguientes conceptos:

Servicio: unidad organizativa que contemple una o más prestaciones profesionales, económicas o tecnológicas. Los servicios podrán presentar diferentes modalidades en función del objeto que persigan, con respecto a la población destinataria, la intensidad y duración o el tipo de prestación que articulen, y podrán proveerse a través de centros y programas.

Centro: unidad organizativa, de carácter físico y funcional, dotada de una infraestructura material, con ubicación autónoma e identificable, para la atención social.

Programa: conjunto ordenado y previamente planificado de actuaciones que están dirigidas a intervenir ante las situaciones de necesidades específicas de carácter individual, grupal, familiar o comunitario.

Prestaciones: actuaciones concretas individuales y colectivas en materia de servicios sociales que se ofrecen a la ciudadanía. Podrán ser de carácter profesional, económico o tecnológico.

Derecho subjetivo: derecho que concede a la persona titular del mismo la facultad de exigir el cumplimiento a la administración pública competente, que tiene la obligación de garantizarlo de acuerdo con la legislación vigente. Se reconocen como derechos subjetivos los servicios sociales, así como las prestaciones garantizadas reconocidas como tales en la ley.

Atención integral: cualquier prestación profesional centrada en la persona, familia o unidad de convivencia, desde un enfoque holístico y de efectiva participación de la persona en el propio proceso de atención orientado al cambio.

Zonificación: proceso técnico de ordenación y gestión en el que se configura la organización territorial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS). Establece la delimitación territorial precisa de las zonas básicas, las áreas y los departamentos de servicios sociales en los que se organiza territorialmente el SPVSS.

Zonas básicas de Servicios Sociales: son las demarcaciones territoriales en las que se desarrollarán actuaciones propias de la atención primaria de carácter básico y Constituyen las organizaciones territoriales de mayor proximidad y accesibilidad a la ciudadanía. Las podrán conformar uno o más municipios atendiendo a criterios demográficos, geográficos, funcionales y sociales, según establezca el Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Áreas de Servicios Sociales: Las áreas de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se desarrollarán actuaciones propias de la atención primaria de carácter específico. Estarán constituidas por una o varias zonas básicas de servicios sociales, atendiendo a criterios de proximidad, funcionalidad, accesibilidad, eficacia y eficiencia. Las zonas básicas de más de 20.000 habitantes constituirán un área de servicios sociales.

Departamentos de Servicios Sociales: Los departamentos de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se organizan las funciones propias de la atención secundaria, de acuerdo con los principios de coordinación, trabajo en red e interdisciplinariedad con la atención primaria, y estarán formados por una o varias áreas de servicios sociales, agrupadas de acuerdo con lo establecido en el Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Mapificación: proceso técnico de organización, localización y conocimiento en el que se establecen y sitúan todas y cada una de las prestaciones de servicios sociales dentro de la estructura funcional y territorial del SPVSS, aportando los datos que caracterizan estas prestaciones y de las poblaciones en las que se enmarcan y que permite el análisis de la cobertura de necesidades de cada zona básica, área y departamento de servicios sociales.

Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana: instrumento técnico de organización, planificación, gestión y de conocimiento y análisis del SPVSS resultante de los procesos de zonificación y de mapificación.

Estructura funcional del SPVSS: niveles de atención en los que se estructuran los servicios sociales, esto es, atención primaria y atención secundaria. En el nivel de atención primaria se distinguen a su vez dos niveles de actuación: de carácter básico y de carácter específico.

Estructura territorial del SPVSS: demarcaciones territoriales en las que se organiza el SPVSS, que son: las zonas básicas de servicios sociales, las áreas de servicios sociales y los departamentos de servicios sociales.

## 2.11\_LOS DERECHOS Y DEBERES DE PROFESIONALES Y USUARIOS/AS

De acuerdo a la legislación valenciana de servicios sociales, las personas profesionales y las personas usuarias de los servicios sociales tienen los siguientes derechos y deberes:

### PROFESIONALES

DERECHOS	DEBERES
a) Recibir un trato respetuoso y correcto por parte del personal responsable de los servicios, del resto de las personas profesionales y de las personas usuarias de los servicios sociales.	a) Respetar todos los derechos recogidos en esta ley para las personas usuarias y las personas profesionales y favorecer el cumplimiento de estos.
b) Disponer de la orientación, información y formación que favorezcan su conocimiento, adaptación al servicio y una adecuada atención profesional a las personas usuarias.	b) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que gestionan y ejercen su actividad.
c) Participar, en su caso, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de las prestaciones y servicios de aplicación en sus respectivos niveles de organización funcional y territorial, en los términos que prevé la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.	c) Informar a instancia competente inmediatamente superior de las situaciones de malas prácticas profesionales y cualquier otra situación que, según criterio profesional y basándose en los elementos de valoración de los que disponga, pueda comportar una vulneración de derechos.
d) Participar en la elaboración de instrumentos técnicos de seguimiento o evaluación que se elaboran desde sus respectivos niveles de organización funcional y territorial.	d) Participar, de acuerdo con sus conocimientos e información, en la elaboración de instrumentos técnicos, de seguimiento o evaluación, que se elaboren desde sus respectivos niveles funcionales y territoriales, e informar de posibles mejoras en el funcionamiento, la organización o
e) Disponer de los instrumentos y medios necesarios para desarrollar su trabajo adecuadamente y de acuerdo con los	

---

criterios de calidad que exige la normativa correspondiente.

f) Trabajar en red con personas profesionales de servicios sociales de otros equipos, con el resto de sistemas públicos de protección social, así como con las entidades del tercer sector y organizaciones de ayuda mutua y de voluntariado social.

g) La formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos durante su vida laboral, adecuadas a las características de su profesión, que permitan que la atención a las personas usuarias de los servicios sociales se ajuste a las pautas de buena práctica profesional.

h) Proteger su identidad y sus datos personales, si eso fuera pertinente, para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio, conforme se establezca reglamentariamente.

i) La supervisión profesional estableciéndose para ello equipos supervisores de servicios sociales reconocidos para ejercer estas tareas.

j) Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones contra ellas, siempre que ello no comporte desatención, de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.

k) La autonomía técnica y científica en la intervención, sin más limitaciones que las establecidas en esta ley, en el ordenamiento jurídico y en los respectivos códigos deontológicos.

l) Que se cumpla en su puesto de trabajo la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, salud e higiene laboral.

m) Al ejercicio efectivo de las funciones y tareas propias de su condición profesional y, en caso de ser personal empleado público, a ocupar un puesto de trabajo definido en el instrumento de ordenación del personal de la correspondiente administración pública.

n) Unas condiciones laborales dignas y acordes a su categoría profesional sin que se puedan dar situaciones de discriminación de ningún tipo.

o) Otros derechos que se les reconozcan en esta ley y su desarrollo reglamentario

las instalaciones donde se efectúa la provisión de servicios sociales.

e) Trabajar en red con profesionales de otros equipos, así como del resto de sistemas de protección social.

f) Formar parte de los procesos de evaluación periódica de las prestaciones.

g) Asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, a los cursos, jornadas y a otras actividades de formación y de supervisión, que sus respectivas entidades programen en sus planes de formación del personal y tengan relación directa con su puesto de trabajo.

h) Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención, sus contenidos, necesidad de implicación e itinerario previsto, de manera comprensible y accesible.

i) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias adopten por sí mismas o a través de su representante legal, de acuerdo con lo establecido por el ordenamiento jurídico y, en su caso, de acuerdo con una resolución judicial.

j) Mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación, y asegurar la confidencialidad en el manejo de datos referidos a personas, situaciones y procesos de intervención, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

k) Respetar las normas de convivencia y los reglamentos de régimen interior en los centros en los que presten servicios sociales.

l) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios en los que desarrollen sus funciones.

m) Comunicar a las personas titulares del servicio cualquier situación de inhabilitación o cualesquiera otras situaciones de las personas profesionales, en las que hayan recaído sanciones de privación o de incapacitación, incluidas las que habiendo sido objeto de denuncia puedan derivar en inhabilitación para el desarrollo del ejercicio profesional.

n) Otros deberes que se les impone en esta ley, así como los reglamentos que la desarrollan y el resto de la normativa que afecten al ámbito sectorial de atención de los servicios sociales.

---

## PERSONAS USUARIAS

---

### DERECHOS

a) Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.

b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.

c) Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.

---

### DEBERES

a) Adoptar una conducta basada en el respeto de los derechos reconocidos en esta ley a las personas usuarias y profesionales que les atiendan, en la no discriminación y la colaboración.

b) Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social colaborando con las personas profesionales de servicios sociales responsables de su atención, seguimiento y evaluación de la intervención.

---

- 
- d) Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.
- e) La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.
- f) La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.
- g) Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.
- h) Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.
- i) Elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.
- j) Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.
- k) Recibir una atención de urgencia social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.
- l) Acceder a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común y sobre la protección de datos de carácter personal.
- m) Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en condiciones de accesibilidad universal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.
- n) Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en esta ley y su desarrollo reglamentario.
- o) Ser protegidas, en su persona y en sus bienes, tanto en el caso de personas menores de edad como en el supuesto de personas con capacidad modificada judicialmente.
- p) Renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o de personas con capacidad modificada judicialmente, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.
- q) Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada.
- r) Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunitat Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.
- s) Un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.
- t) Otros derechos que se reconozcan en esta ley o en sus respectivas leyes sectoriales.
- c) Asumir y cumplir la responsabilidad que le corresponde en su propio proceso de intervención social, especialmente cuando este proceso implique a personas con menores de edad a su cargo.
- d) Facilitar la información veraz y suficiente sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, que sea necesaria para el acceso a la prestación que corresponda, así como comunicar sin dilación las variaciones que se produzcan en las circunstancias mencionadas.
- e) Asistir a las entrevistas con el personal de los equipos profesionales de servicios sociales y facilitar la visita a domicilio cuando sea necesario, así como realizar las actuaciones prescritas como parte de sus itinerarios en el proceso de intervención social.
- f) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que fueron concedidas.
- g) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos para uso y disfrute de la prestación asignada.
- h) Participar, en su caso, en el coste del servicio del que se trate, en los términos establecidos por la normativa aplicable.
- i) Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y a las personas profesionales en esta ley.
- j) Cumplir con el reglamento de régimen interior del servicio. Respetar y utilizar adecuadamente las instalaciones.
- k) Cumplir cuantos otros deberes se establezcan en esta ley y en su normativa de desarrollo.
-

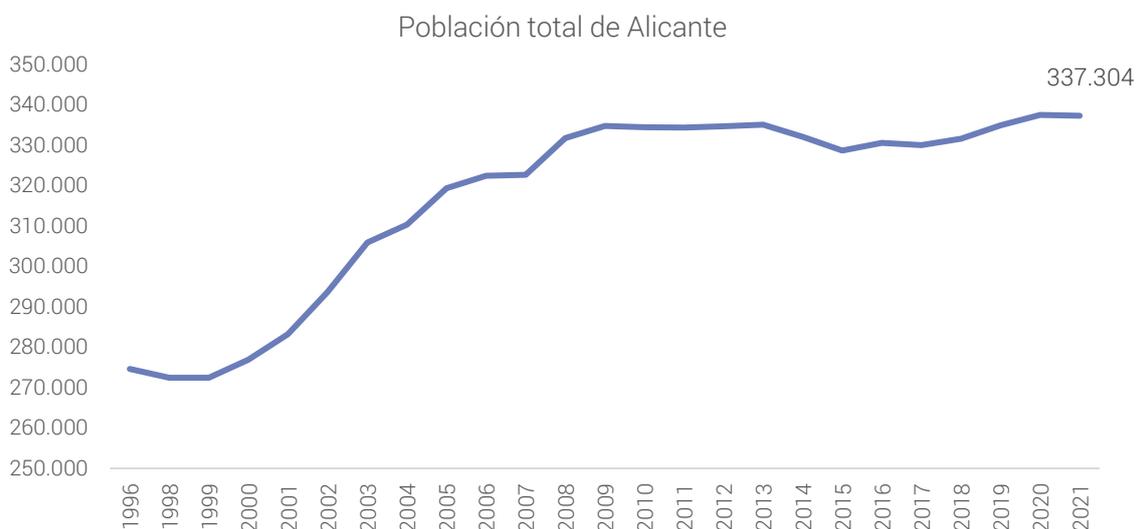
# ESTUDIO-DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

# 03

## 3.1\_SOCIO-DEMOGRAFÍA

### 3.1.1\_Demografía municipal

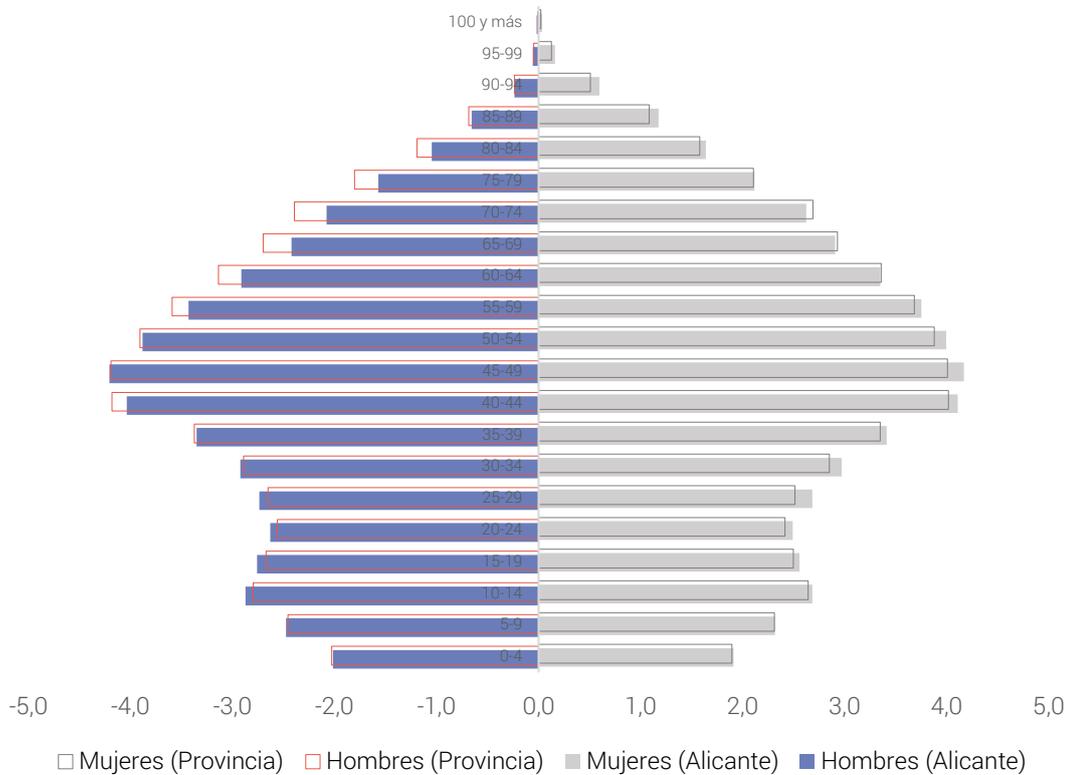
Alicante cuenta con una población de 337.304 habitantes según cifras del padrón a 1 de enero de 2021 y representa el 17,9% del total provincial. La serie temporal nos permite observar periodos de crecimiento y estancamiento poblacional, asociados a periodos de bonanza y recesión económica, respectivamente. En 2021 se advierte una ligera caída con respecto a enero de 2020. Alicante cuenta con una densidad poblacional de 1.675,9 hab/m<sup>2</sup>.



Fuente: INE. Elaboración propia.

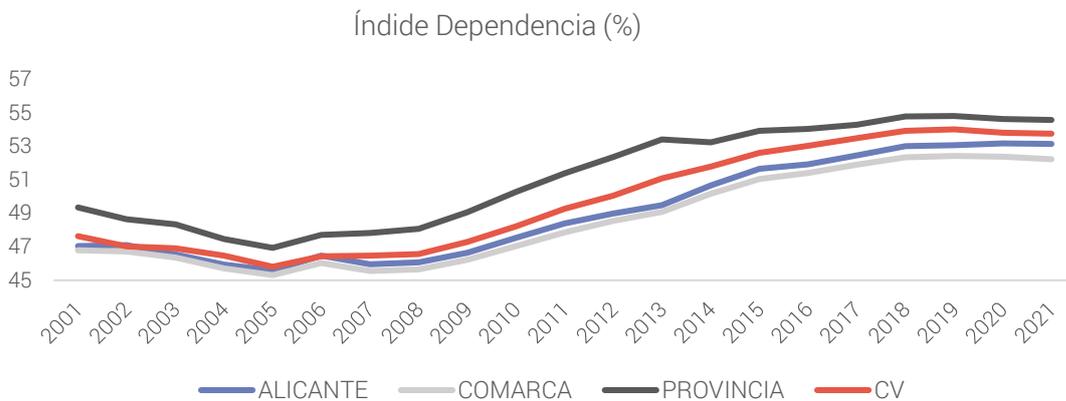
La pirámide poblacional de Alicante es de tipo bulbo, caracterizada por una elevada esperanza de vida y una baja natalidad, lo que se traduce en un crecimiento natural débil y conduce a un paulatino envejecimiento de la población. El gráfico nos muestra que su estructura por grupos de edad es similar a la observada a escala provincial, indicio del elevado peso de su población mayor. Es un rasgo que diferencia al municipio de Alicante de otros núcleos de población de tamaño medio, caracterizados por un mayor peso de la población joven en relación al peso que representan a nivel provincial.

Pirámide poblacional del municipio de Alicante (2021)



Fuente: INE. Elaboración propia.

Alicante está expuesto al fenómeno del envejecimiento poblacional. Su índice de dependencia se sitúa en el 53,16% y aumenta ininterrumpidamente desde el año 2008, debido principalmente al aumento de la población de más de 64 años, y no por el aumento de población menor de edad dependiente. El índice de dependencia es más elevado en Alicante que en la comarca, pero ligeramente inferior al provincial y autonómico. Como en otras escalas territoriales, experimentó un aumento más acusado a partir del año 2009, como consecuencia de la crisis económica (emigración laboral de personas jóvenes, retorno de migrantes a sus países de origen, reducción de natalidad, entre otras razones). Tiende a estabilizarse desde el año 2018, aunque a un ritmo menor que en las tres escalas restantes.



Fuente: INE. Elaboración propia.

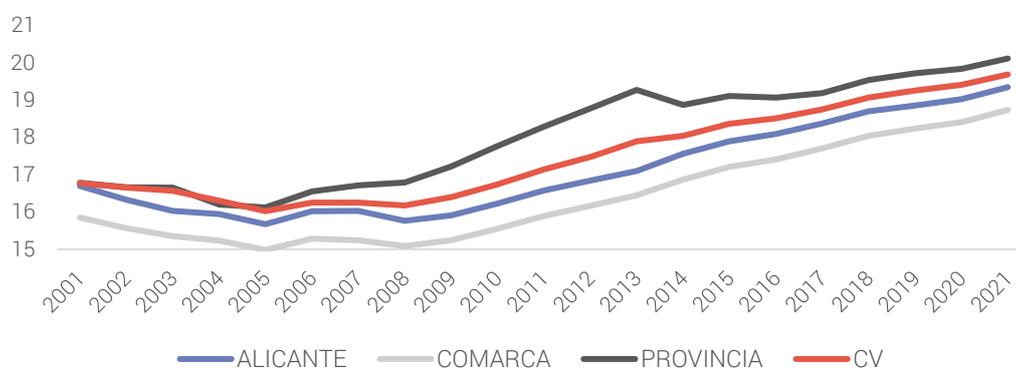
El índice de envejecimiento en el municipio de Alicante es del 125,9%, por un 132,4% provincial y un 128,9% regional, mientras que el índice de dependencia de población >64 años es de 29,6% en el municipio de Alicante (31,1% en la provincia y del 30,3% en la CV). Es decir, son valores solo ligeramente inferiores a los observados a escala provincial y regional, y dan cuenta de su estructura poblacional envejecida, para ser una capital de provincia. Esto también se refleja en sus índices de maternidad y tendencia.

Con todo, su índice de renovación de la población activa es del 78,4%, más favorable que los hallados a nivel provincial (73,6%) y autonómico (74,9%).

	Alicante	Provincia	Comunitat Valenciana
Dependencia (Pob. <16 + Pob. >64) / (Pob. de 16 a 64) x 100	53,2%	54,6%	53,8%
Dependencia población <16 años (Pob. <16) / (Pob. de 16 a 64) x 100	23,5%	23,5%	23,5%
Dependencia población >64 años (Pob. >64) / (Pob. de 16 a 64) x 100	29,6%	31,1%	30,3%
Envejecimiento (Pob. >64) / (Pob. <16) x 100	125,9%	132,4%	128,9%
Longevidad (Pob. >74) / (Pob. >64) x 100	48,1%	46,7%	48,1%
Maternidad (Pob. de 0 a 4) / (Mujeres de 15 a 49) x 100	17,5%	18,1%	17,9%
Tendencia (Pob. de 0 a 4) / (Pob. de 5 a 9) x 100	81,9%	82,3%	81,4%
Renovación de la población activa (Pob. de 20 a 29) / (Pob. de 55 a 64) x 100	78,4%	73,6%	74,9%

En Alicante la población mayor de 64 años supone el 19,35% en 2021, porcentaje ligeramente superior al que encontramos a nivel comarcal, pero inferior al que encontramos a nivel provincial y autonómico. La serie temporal nos advierte de que el aumento de la población mayor es prácticamente ininterrumpido desde el año 2008.

Población con más de 64 años (%)



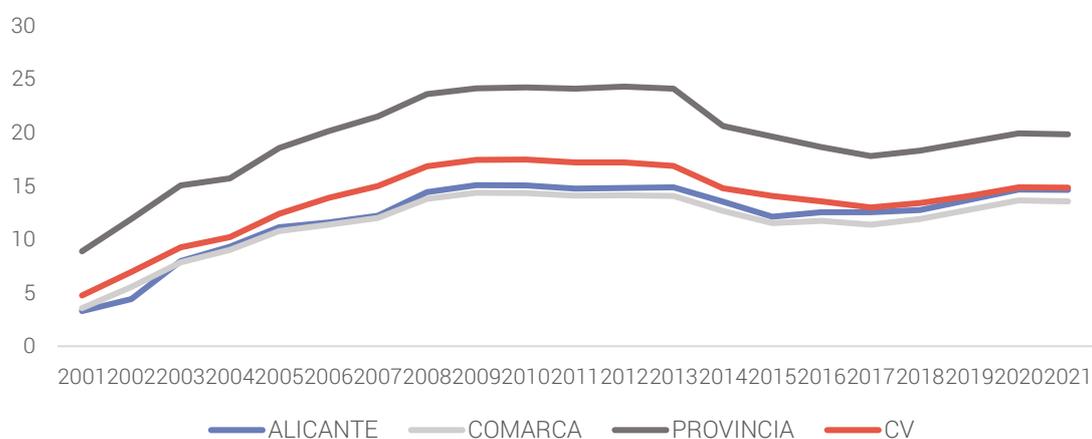
Fuente: INE. Elaboración propia.

El 85,4% de la población de Alicante es de nacionalidad española y el 14,6% de otra nacionalidad. El porcentaje de población extranjera es similar a la registrada a nivel comarcal y autonómico, y muy inferior a la observada a nivel provincial (19,8%).

Por nacionalidades, Argelia sigue siendo el país que mayor población aporta al municipio, con casi 8.500 personas, que representan el 2,4% de la población residente en Alicante. En segundo lugar Colombia, con algo más de 5.400 colombianas y colombianos empadronados y, al igual que en 2020, en tercer lugar Italia, que cuenta con 4.340 residentes (Informe Social 2021, Servicios Sociales de Alicante).

	Total	Hombres	Mujeres
Española	85,4%	84,7%	86%
De la UE	2,9%	3,0%	2,8%
Otras	11,7%	12,3%	11,2%
Resto de Europa	2,2%	2,0%	2,4%
África	4,1%	5,0%	3,1%
América	4,4%	4,1%	4,7%
Resto del mundo y apátridas	1,1%	1,1%	1,0%

Población extranjera (%)



Fuente: INE. Elaboración propia.

En relación a la población de etnia gitana, se estima que la presencia en Alicante se sitúa en niveles muy superiores al promedio provincial, siendo el municipio de la provincia que arroja un porcentaje más elevado<sup>1</sup>, superando notablemente a poblaciones del entorno como. También se observa que el número de viviendas cuyos residentes son de etnia gitana aumentó considerablemente en el municipio de Alicante entre los años 2007 y 2015 (+193%).

Viviendas de Alicante cuyos residentes son de etnia gitana. Indicador: Cociente del número de viviendas cuyos residentes son de etnia gitana entre la población total municipal (%). Año 2015.



Fuente: Estudio-Mapa sobre Vivienda y Población Gitana en España 2015. Elaboración propia.

### 3.1.2\_Demografía por barrios

Seguindo el Informe Social 2021 (Servicios Sociales de Alicante), se observan pocos barrios alicantinos donde la tasa de dependencia juvenil supere a la de personas mayores. Los casos más extremos se distinguen en Virgen del Carmen y Colonia Requena donde alrededor de un tercio de su población es menor de 15 años, mientras su población en edad de jubilación apenas supera el 10%.

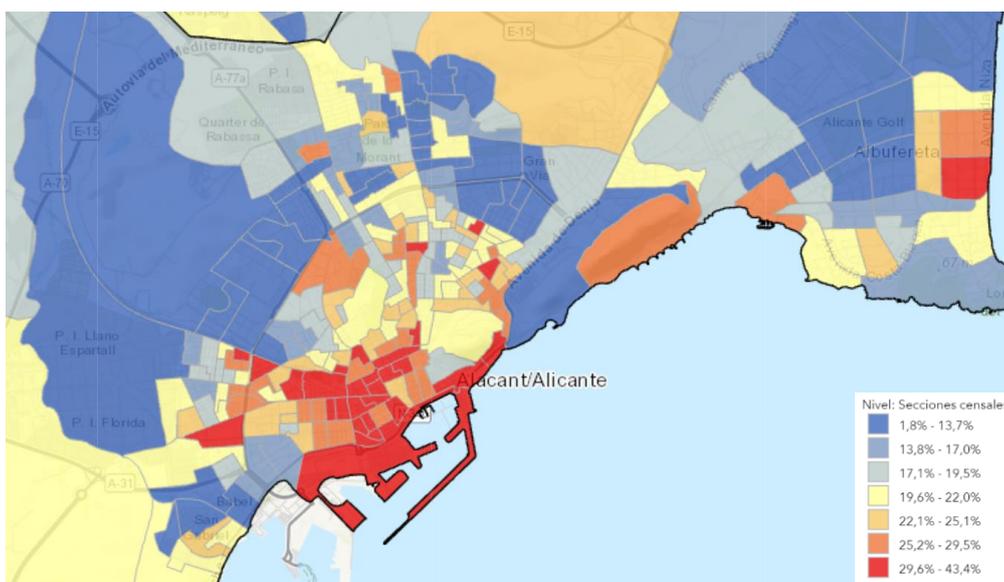
En el extremo opuesto, Ensanche-Diputación con un 60% de población con edades superiores a los 64 años, cuenta con una tasa de dependencia juvenil que apenas supera el 13%. Nos encontramos ante una situación en la que cada vez hay más personas mayores de 65 años que el año anterior y al mismo tiempo hay cada vez menos personas jóvenes que pasen a reemplazar a aquellas que abandonan la etapa en edad de trabajar.

<sup>1</sup> Estimación para el año 2015, basadas en el cociente del número de viviendas cuyos residentes son de etnia gitana entre la población total municipal (%). Ver Estudio-Mapa sobre Vivienda y Población Gitana en España 2015 (MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD).

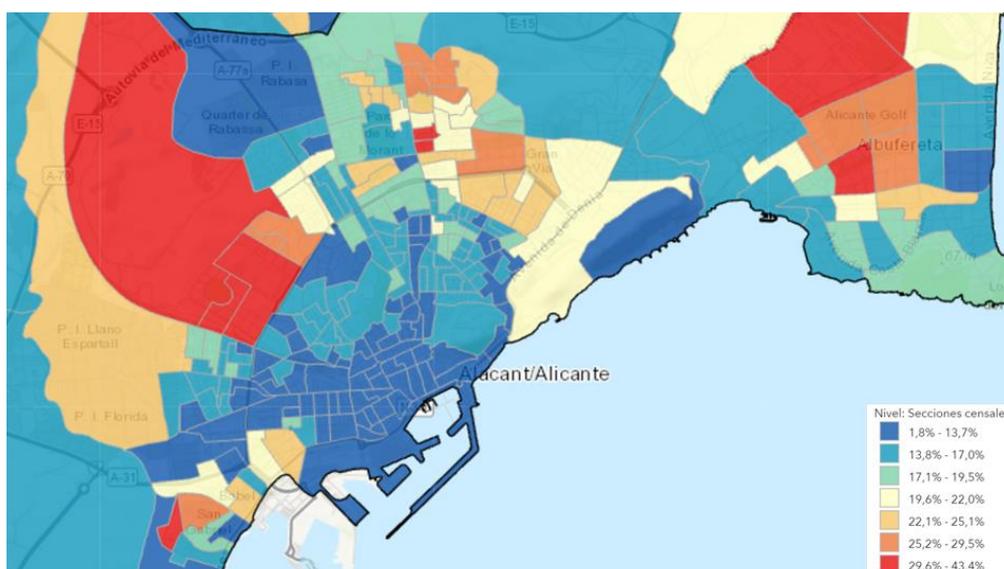
BARRIO	0-14 años	15-64 años	65 o más	IDJ Índice Dependenci a Jóvenes	IDM Índice Dependenci a Mayores	IDG Índice Dependenci a General
ENSANCHE DIPUTACIÓN	1139	8364	5044	13,62%	60,31%	73,92%
CUATROCIENTAS VIVIENDAS	128	640	280	20,00%	43,75%	63,75%
BENALÚA	887	5764	2641	15,39%	45,82%	61,21%
ALIPARK	277	1850	855	14,97%	46,22%	61,19%
FLORIDA ALTA	642	3252	1245	19,74%	38,28%	58,03%
RAVAL ROIG- V. SOCORRO	136	1024	457	13,28%	44,63%	57,91%
CENTRO	522	3574	1478	14,61%	41,35%	55,96%
CIUDAD JARDÍN	200	964	337	20,75%	34,96%	55,71%
MERCADO	859	5845	2319	14,70%	39,67%	54,37%
POLÍGONO BABEL	974	5147	1816	18,92%	35,28%	54,21%
JUAN XXIII – CIUDAD ELEGIDA	1457	5197	1337	28,04%	25,73%	53,76%
S. FERNANDO- PRINCESA M	514	3104	1125	16,56%	36,24%	52,80%
PLÁ DEL BON REPÓS	1500	8899	3154	16,86%	35,44%	52,30%
CAM POAMOR	1363	8093	2868	16,84%	35,44%	52,28%
FLORIDA BAJA	1258	7141	2475	17,62%	34,66%	52,28%
LO MORANT- S. NICOLÁS DE	1202	4417	1080	27,21%	24,45%	51,66%
SAN GABRIEL	845	3301	847	25,60%	25,66%	51,26%
S. BLAS- STO. DOMINGO	1007	6034	2046	16,69%	33,91%	50,60%
CABO DE LAS HUERTAS	2404	10926	3101	22,00%	28,38%	50,38%
ALBUFERETA	1401	6960	2105	20,13%	30,24%	50,37%
CAROLINAS ALTAS	2423	12548	3870	19,31%	30,84%	50,15%
PLAYA DE SAN JUAN	4869	16799	3418	28,98%	20,35%	49,33%
VIRGEN DEL CARMEN	835	2268	281	36,82%	12,39%	49,21%
VISTAHERMOSA	824	4037	1160	20,41%	28,73%	49,15%
SIDI IFNI- NOU ALACANT	803	3304	809	24,30%	24,49%	48,79%
VIRGEN DEL REMEDIO	2976	11084	2422	26,85%	21,85%	48,70%
EL PALMERAL- URBANOVA-	540	2429	642	22,23%	26,43%	48,66%
ALTOZANO- CONDE LUMIARES	1220	7231	2219	16,87%	30,69%	47,56%
VILLAFRANQUEZA- STA. FAZ	615	3002	811	20,49%	27,02%	47,50%
TÓMBOLA	333	1666	455	19,99%	27,31%	47,30%
DISPERSO PARTIDAS	871	4893	1429	17,80%	29,20%	47,01%
CAROLINAS BAJAS	1310	6983	1964	18,76%	28,13%	46,89%
LOS ÁNGELES	1496	7801	2075	19,18%	26,60%	45,78%
CIUDAD DE ASÍS	1003	4561	1011	21,99%	22,17%	44,16%
SAN AGUSTÍN	370	1487	272	24,88%	18,29%	43,17%
POLÍGONO S.BLAS – JUAN	2548	12297	2748	20,72%	22,35%	43,07%
GARBINET	2635	9343	1372	28,20%	14,68%	42,89%
SAN ANTÓN	256	1630	442	15,71%	27,12%	42,82%
COLONIA REQUENA	511	1723	197	29,66%	11,43%	41,09%
RABASA	337	2006	482	16,80%	24,03%	40,83%
C.ANTIGUO-STA. CRUZ-AYTO	203	1888	553	10,75%	29,29%	40,04%
GRAN VÍA SUR	1222	5282	875	23,14%	16,57%	39,70%
DIVINA PASTORA	117	1065	256	10,99%	24,04%	35,02%
ENSANCHE DIPUTACIÓN	1139	8364	5044	13,62%	60,31%	73,92%

Fuente: Informe Social 2021, Servicios Sociales de Alicante.

El siguiente mapa muestra la distribución de la población mayor de 65 años en la ciudad. Este grupo poblacional tiene en Alicante mayor peso en los distritos y secciones principalmente del centro (Mercado, San Antón, Centro, Casco Antiguo, Ensanche, Alipark y San Blas) y puntualmente al oeste (Carolinas Altas y Bajas y Plan del Bon Repós). En los citados distritos los porcentajes de población mayor oscilan entre el 30-40%.



En cuanto a la población menor de edad, ésta se distribuye principalmente en los barrios de La Condomina y Albufereta al este, en la Zona Norte (Virgen del Remedio, Juan XXIII, Requena) y en el Polígono de San Blas, al oeste.



A continuación se presentan las principales características demográficas de los barrios de Alicante, a fecha de enero de 2021. La información procede del Informe Social 2021 (Servicios Sociales de Alicante).

Como principal novedad, se ha creado el barrio Juan Pablo II, dando curso a la solicitud presentada en enero de 2011 por la A.VV. PAU-1 Juan Pablo II, que reclamaba la constitución del PAU-1 como barrio con delimitación territorial y denominación propias, integrado hasta la fecha en el barrio Polígono de San Blas. Esta escisión ha provocado que Polígono de San Blas, aunque continúa siendo el barrio de mayor extensión del núcleo urbano, haya pasado a ser el tercero más poblado, por detrás de Playa San Juan y Carolinas Altas.

Playa de San Juan, con más de 25 mil vecinas y vecinos, representa el barrio más poblado y con mayor crecimiento de la ciudad, con una variación del 2,6% respecto a 2020. Otros barrios que han experimentado crecimiento por encima del 2% durante el último año son Cuatrocientas Viviendas (2,3%), Disperso Partidas (2,2%) y El Palmeral – Urbanova – Tabarca (2%). En el lado opuesto, los barrios con mayores pérdidas relativas de población han sido Divina Pastora (-2,1%) y Casco Antiguo – Santa Cruz (-2%).

La aportación de población extranjera es determinante en la configuración sociodemográfica de nuestros barrios. Observamos que el fenómeno que se inició en 2019 en la Zona Sur, con crecimientos de población extranjera que oscilaban entre el 14 y el 18%, en barrios como Ciudad de Asís, Florida Alta y Polígono Babel, se repite en 2020 con variaciones positivas del 11,5% en San Gabriel y del 8,8% en El Palmeral - Urbanova. Un nivel de crecimiento que no se ha producido en ningún otro punto de la ciudad, lo que nos lleva a ratificar que la Periferia Sur está convirtiéndose en un importante foco de atracción de población extranjera, como ya lo fueron Zona Norte y, más recientemente, Zona Plá-Carolinas.

Aún considerando estos incrementos, la Zona Sur está lejos de alcanzar una presencia de población extranjera tan elevada como en otros puntos de la ciudad. Tomemos como ejemplo Colonia Requena, el único barrio de Alicante donde la mitad de sus residentes son de origen extranjero. Otros barrios con una importante densidad de población extranjera los localizamos en Virgen del Remedio (37,5%), Casco Antiguo (32,5%) y Nou Alacant (31,9%).

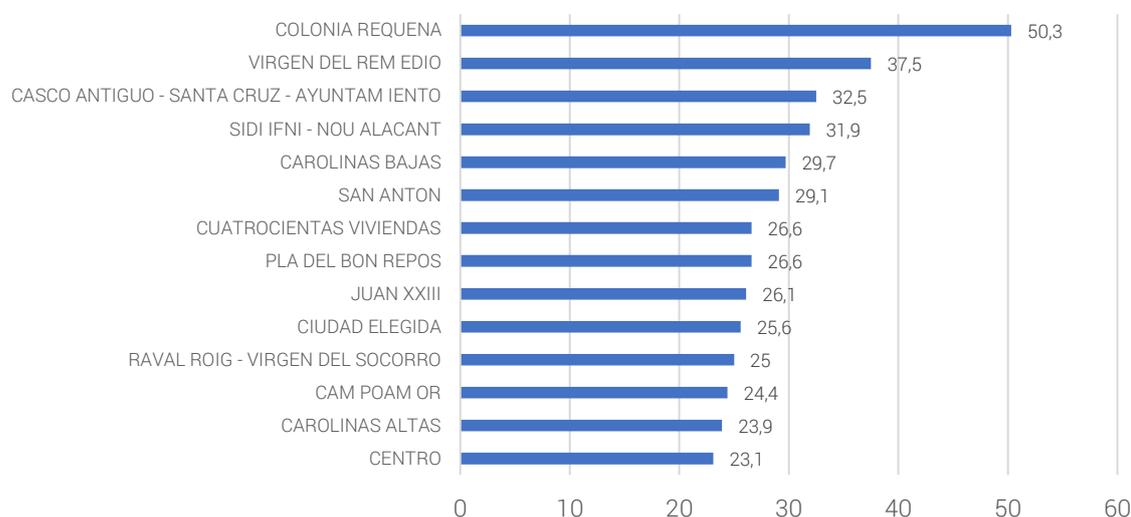
Por su parte, Divina Pastora (-2,2%), Florida Alta (-1,9%) y Ciudad Jardín (-1,7%) son los barrios con mayores pérdidas de población española en términos relativos. Mientras Playa San Juan (2%) y Disperso Partidas (1,9%) han sido las áreas donde la población española ha aumentado su presencia en mayor medida.

En términos absolutos, los barrios que más han incrementado su población son Playa San Juan (641 personas) y, muy por detrás, Cabo de las Huertas (178 personas) y Disperso Partidas (160 personas). En el lado opuesto, los que mayores pérdidas de población han experimentado son Altozano - Conde Lumiares (-148 personas), Pla del Bon Repós (-145 personas) y Ensanche Diputación (-102 personas).

BARRIO	O. Español	O. Extranjero	TOTAL	% Pob. Extrj.
PLAYA DE SAN JUAN	21.059	4.027	25.086	16,1
CAROLINAS ALTAS	14.344	4.497	18.841	23,9
POLIGONO SAN BLAS	16.281	1.312	17.593	7,5
VIRGEN DEL REM EDIO	10.296	6.186	16.482	37,5
CABO DE LAS HUERTAS	14.279	2.152	16.431	13,1
ENSANCHE DIPUTACION	12.519	2.028	14.547	13,9
PLA DEL BON REPOS	9.949	3.604	13.553	26,6
GARBINET	12.146	1.204	13.350	9
CAM POAM OR	9.321	3.003	12.324	24,4
LOS ANGELES	9.537	1.835	11.372	16,1
FLORIDA BAJA	9.831	1.043	10.874	9,6
ALTOZANO - CONDE LUM IARES	9.247	1.423	10.670	13,3
ALBUFERETA	8.985	1.481	10.466	14,2
CAROLINAS BAJAS	7.208	3.049	10.257	29,7
BENALUA	7.701	1.591	9.292	17,1
SAN BLAS - SANTO DOM INGO	7.534	1.553	9.087	17,1
M ERCADEO	7.279	1.744	9.023	19,3
JUAN XXIII	5.904	2.087	7.991	26,1
POLIGONO BABEL	7.369	568	7.937	7,2
GRAN VIA SUR	6.617	762	7.379	10,3
DISPERSO PARTIDAS	6.575	618	7.193	8,6
LO M ORANT - SAN NICOLAS DE BARI	6.030	669	6.699	10
CIUDAD DE ASIS	5.732	843	6.575	12,8
JUAN PABLO II	5.881	391	6.272	6,2
VISTAHERM OSA	5.251	770	6.021	12,8
CENTRO	4.284	1.290	5.574	23,1
FLORIDA ALTA	4.427	712	5.139	13,9
SAN GABRIEL	4.646	348	4.994	7
SIDI IFNI - NOU ALACANT	3.348	1.568	4.916	31,9
SAN FERNANDO - PRINCESA M ERCEDES	3.986	757	4.743	16
VILLAFRANQUEZA - SANTA FAZ	3.954	474	4.428	10,7
EL PALM ERAL - URBANOVA - TABARCA	3.259	352	3.611	9,7
VIRGEN DEL CARM EN	2.864	520	3.384	15,4
CIUDAD ELEGIDA	2.401	827	3.228	25,6
ALIPARK	2.423	559	2.982	18,7
RABASA	2.734	91	2.825	3,2
CASCO ANTIGUO - SANTA CRUZ - AYUNTAM IENTO	1.786	858	2.644	32,5
TOM BOLA	2.268	186	2.454	7,6
COLONIA REQUENA	1.207	1.224	2.431	50,3
SAN ANTON	1.650	678	2.328	29,1
SAN AGUSTIN	1.966	163	2.129	7,7
RAVAL ROIG - VIRGEN DEL SOCORRO	1.213	404	1.617	25
CIUDAD JARDIN	1.269	232	1.501	15,5
DIVINA PASTORA	1.407	31	1.438	2,2
CUATROCIENTAS VIVIENDAS	769	279	1.048	26,6
TOTAL	288.823	59.993	348.729	17,2

Fuente: Informe Social 2021, Servicios Sociales de Alicante.

Barrios con mayor presencia de población de origen extranjero  
(% respecto al total de población del barrio).



Fuente: Informe Social 2021, Servicios Sociales de Alicante

## 3.2. MERCADO LABORAL

La economía local de Alicante se caracteriza por su significativa actividad del sector servicios. Con datos de 2020, Alicante cuenta con 27.265 empresas, el 86,8% enmarcadas en el citado sector. En términos relativos destaca, respecto a otras escalas territoriales, el mayor peso de los subsectores de actividades profesionales y técnicas, actividades financiera e inmobiliarias.

	Alicante	Comarca	Provincia	Comunidad
Número total de empresas - 2020 (empresas)	27.265	38.251	145.431	370.645
Empresas en el sector Industria - 2020 (%)	2,95	3,38	6,94	6,66
Empresas en el sector Construcción - 2020 (%)	10,27	10,92	13,69	12,28
Empresas en el sector Servicios - 2020 (%)	86,78	85,43	79,37	81,06
Empresas en el sector Servicios. Comercio, transporte y hostelería - 2020 (%)	34,81	35,39	36,6	36,18
Empresas en el sector Servicios. Información y comunicación - 2020 (%)	2,21	2,17	1,57	1,78
Empresas en el sector Servicios. Actividades financieras y de seguros - 2020 (%)	2,62	2,48	2,11	2,37
Empresas en el sector Servicios. Actividades inmobiliarias - 2020 (%)	7,18	6,73	7,13	6,05
Empresas en el sector Servicios. Actividades profesionales y técnicas - 2020 (%)	21,28	19,66	16,39	17,42
Empresas en el sector Servicios. Educación, sanidad y servicios - 2020 (%)	9,96	9,62	6,97	7,87
Empresas en el sector Servicios. Otros servicios personales - 2020 (%)	8,72	8,86	8,61	9,39

En junio de 2022 el municipio cuenta con 198.081 personas afiliadas que significan el 28% del total provincial, y la cifra se sitúa en niveles muy superiores a los hallados en los meses que preceden al inicio de la pandemia. La mayoría se enmarcan en el Régimen General, siendo también éste el que destaca al comparar el municipio con la comarca, la provincia y la comunidad autónoma.

	Municipio	Comarca	Provincia	Comunidad
Total de afiliados/as - 30/06/2022 (personas)	198.081	244.574	707.241	2.014.613
Tasa de afiliación - 30/06/2022 (%)	89,94	75,69	58,10	61,25
Régimen General - 30/06/2022 (%)	87,55	84,99	76,65	78,36
Régimen General. Sistema Especial Hogar - 30/06/2022 (%)	1,54	1,61	1,22	1,47
Régimen General. Sistema Especial Agrario - 30/06/2022 (%)	0,23	0,42	2,11	1,81
Régimen Especial. Trabajadores Autónomos - 30/06/2022(%)	10,54	12,84	19,61	17,99



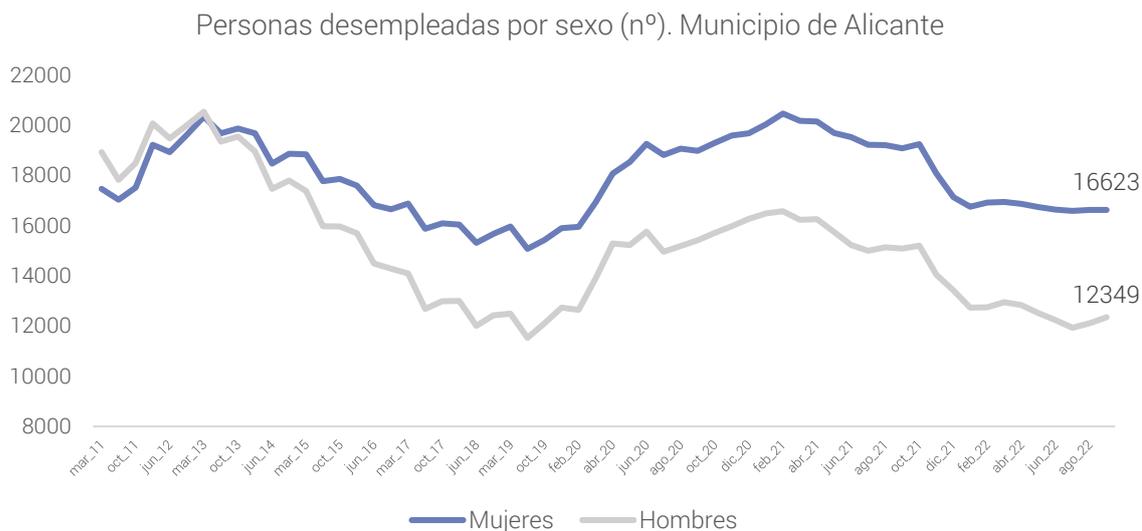
Fuente: LABORA. Elaboración propia.

En relación a las estadísticas de desempleo, en septiembre de 2022 hay en Alicante 28.972 personas inscritas como demandantes de empleo, cifra ligeramente a la de febrero de 2020, antes del inicio de la pandemia por Covid.



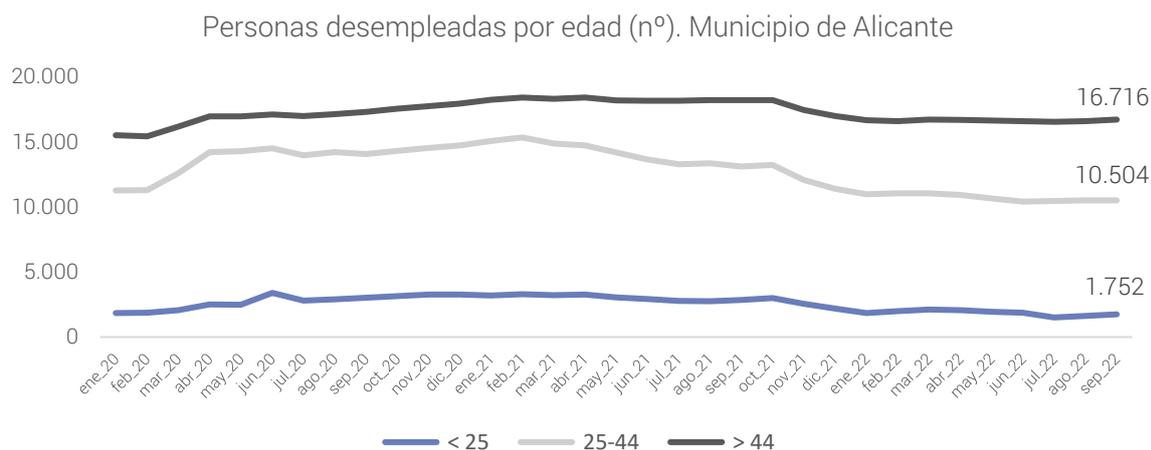
Fuente: LABORA. Elaboración propia.

La diferencia en lo referente al sexo cuando hablamos de desempleo es un factor a tener en cuenta. En septiembre de 2022 hay 16.623 mujeres en situación de desempleo, frente a 12.349 de hombres. La serie temporal nos permite advertir que el mayor desempleo en las mujeres ya es estructural por su persistencia en el tiempo, observándose además el incremento tendencial existente en la distancia entre el número de parados y de paradas.



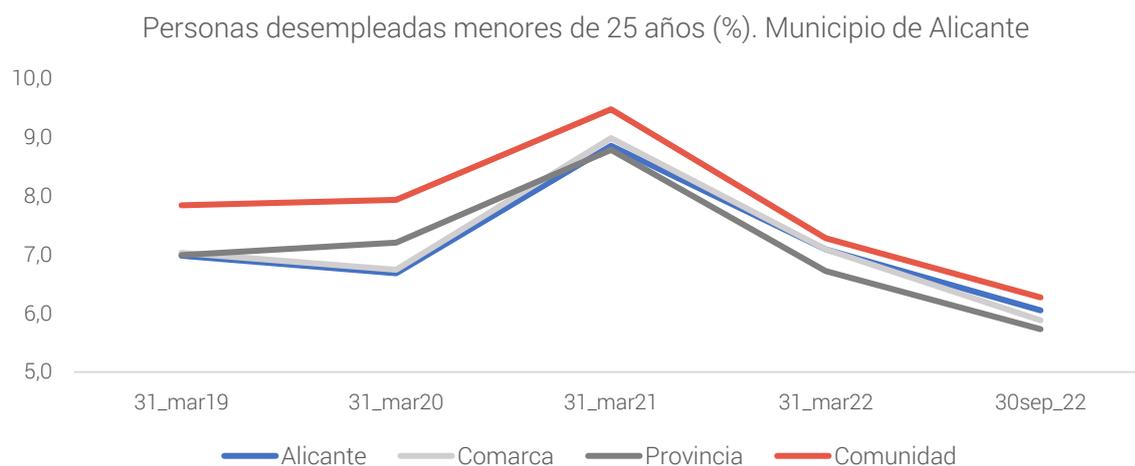
Fuente: LABORA. Elaboración propia.

Por edad, el grupo poblacional con mayores dificultades de acceso al mercado laboral es el de mayores de 44 años, que presenta cifras de desempleo muy superiores a las que presentan los dos grupos restantes, desde el año 2013, fenómeno que también es considerado estructural y extrapolable a otras escalas territoriales. No obstante, también es el grupo poblacional más numeroso en términos absolutos, tal y como veíamos en la pirámide poblacional.



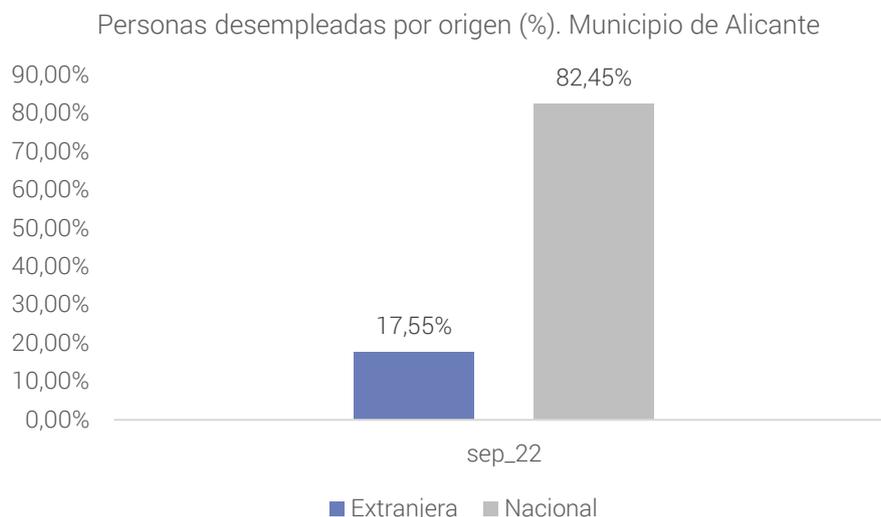
Fuente: LABORA. Elaboración propia.

En relación a los/as jóvenes, los/as 1.752 desempleados/as menores de 25 años suponen el 6,1% del total, un valor muy similar al observado a nivel comarcal, provincial y autonómico.



Fuente: LABORA. Elaboración propia.

En relación al origen de las personas desempleadas, la mayoría son de nacionalidad española (82,4%) y el 17,6% extranjera (septiembre de 2022).



Fuente: LABORA. Elaboración propia.

En Alicante en (septiembre de 2022), el sector industrial representa el 87,0% de las nuevas contrataciones, mientras que en el conjunto de la comarca, provincia o de la Comunidad Valenciana, esos porcentajes son significativamente inferiores, y dan cuenta de lo comentado anteriormente, la importancia del sector servicios en Alicante.

	Alicante	Comarca	Provincia	CV
Contratación registrada en Agricultura - 30/09/2022 (%)	1,3%	1,9%	7,5%	6,3%
Contratación registrada en Industria - 30/09/2022 (%)	5,3%	8,4%	13,0%	14,5%
Contratación registrada en Construcción - 30/09/2022 (%)	6,4%	6,9%	8,3%	6,6%
Contratación registrada en Servicios - 30/09/2022 (%)	87,0%	82,9%	71,1%	72,6%

### 3.3\_VULNERABILIDAD SOCIOURBANA

La Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana define los *espacios vulnerables se definen como lugares ubicados en el territorio de la Comunitat Valenciana que, por sus características urbanísticas/residenciales, sociales, laborales o económicas, precisan de una actuación integral.*

También recoge que para garantizar la equidad territorial, las administraciones públicas competentes destinarán los medios económicos, humanos, materiales y cualesquiera otros que se consideren pertinentes para promover la calidad de vida de la ciudadanía, estableciéndose, en las actuaciones adscritas a los espacios vulnerables, medidas de discriminación positiva. Además, también enfatiza en que las administraciones públicas proveerán y adaptarán los recursos y equipamientos necesarios para el desarrollo de programas de acción comunitaria garantizando la participación ciudadana.

La calificación de espacio vulnerable se establecerá cuando concurren en el territorio algunas de las siguientes situaciones:

- a) Degradación de carácter urbanístico y residencial, con falta de conservación o deterioro de las viviendas.
- b) Déficits de equipamientos o de recursos comunitarios o socioculturales.
- c) Existencia de infravivienda tanto de carácter vertical como horizontal.
- d) Deficiencias en las vías y redes de comunicación.
- e) Dificultades para la movilidad urbana.
- f) Carencias en las redes de saneamiento o alumbrado público.
- g) Falta de ordenación o degradación del espacio.
- h) Ausencia de tecnologías de la información en los edificios e infraestructuras del espacio urbano.
- i) Persistencia de elevadas tasas de desocupación, baja tasa de actividad económica o fragilidad de las economías familiares.
- j) Bajos niveles educativos, elevado índice de segregación escolar o elevado índice de absentismo escolar o de fracaso escolar.
- k) Déficit de recursos educativos públicos para la población vulnerable de cero a tres años, en condiciones de calidad y de acceso gratuito.
- l) Falta de las condiciones necesarias de higiene y salubridad para el desarrollo de una convivencia comunitaria digna.

Para una aproximación al concepto de espacio vulnerable se ha obtenido información del Atlas de la Vulnerabilidad Urbana (Ministerios de Fomento, Gobierno de España), de un lado, y de VEUS (Visor de Espacios Urbanos Sensibles, Generalitat Valenciana).

### 3.3.1. VULNERABILIDAD URBANA 2001-2011

Al considerar el concepto de vulnerabilidad de un territorio se tiene presente, en general, su doble dimensión: como desventajas estructurales objetivas y como estado psicosocial subjetivo. El mencionado Atlas de la Vulnerabilidad tiene presentes estas dimensiones y utiliza una serie de variables e indicadores para construir el Índice de Vulnerabilidad Urbana. Proporciona así contenido medible al constructo “vulnerabilidad”, en su faceta socio-demográfica, socio-económica, residencial y subjetiva.

La escala del Índice de Vulnerabilidad oscila entre los valores I y IV, correspondientes a los niveles leve, medio, severo y crítico. En este informe presentamos el citado indicador global por secciones censales de Alicante, pero puede consultarse el detalle del comportamiento de las variables y dimensiones de manera desagregada en la web del Ministerio de Fomento.

TIPO DE VULNERABILIDAD	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES
Vulnerabilidad socio-demográfica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envejecimiento demográfico.</li> <li>- Complejización de la estructura de los hogares.</li> <li>- Elevado crecimiento de la inmigración extranjera proveniente de países no desarrollados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de hogares unipersonales mayores de 64 años.</li> <li>Índice de sobre-envejecimiento.</li> <li>Índice de población extranjera en edad infantil.</li> <li>Índice de extranjería</li> <li>% de hogares monoparentales</li> </ul>
Vulnerabilidad socio-económica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempleo.</li> <li>- Precariedad laboral.</li> <li>- Bajos niveles formativos de las clases trabajadoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de desempleo.</li> <li>Tasa de desempleo juvenil.</li> <li>Tasa de ocupados eventuales.</li> <li>Tasa de trabajadores no cualificados.</li> <li>Tasa de población sin estudios.</li> </ul>
Vulnerabilidad residencial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infravivienda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de viviendas con una superficie útil menor a 31 metros cuadrados.</li> <li>Superficie media de la vivienda por ocupante.</li> <li>% de personas residentes en viviendas sin servicio y aseo.</li> <li>% de viviendas situadas en edificios en mal estado de conservación.</li> <li>% de viviendas situadas en edificios construidos antes de 1951.</li> </ul>
Vulnerabilidad subjetiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruidos exteriores</li> <li>- Contaminación o malos olores provocados por la industrial, el tráfico</li> <li>- Malas comunicaciones</li> <li>- Pocas zonas verdes (Parque, jardines...)</li> <li>- Delincuencia o vandalismo en la zona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de viviendas cuya persona de referencia considera que su vivienda está afectada por ruidos exteriores.</li> <li>% de viviendas cuya persona de referencia considera que su vivienda está afectada por contaminación o malos olores provocados por la industria, el tráfico.</li> <li>% de viviendas cuya persona de referencia considera que su lugar de residencia tiene malas comunicaciones.</li> <li>% de viviendas cuya persona de referencia considera que su lugar de residencia tiene pocas zonas verdes en su proximidad (parques, jardines...).</li> <li>% de viviendas cuya persona de referencia considera que su lugar de residencia está afectado por un medio social donde la delincuencia y el vandalismo son un problema.</li> </ul>

En los resultados se observa cómo son varias las zonas de la ciudad de Alicante que presentan algún nivel de vulnerabilidad, en base a los Indicadores Básicos de Vulnerabilidad Urbana del Ministerio de Fomento de 2011.

Destacan por la gravedad del nivel (severo o crítico) los barrios de la Zona Norte, especialmente los situados al norte del Parc Lo Morant (nivel IV, severo), y el resto de barrios de la Zona Norte, con nivel III (crítico). A continuación, se hallan las secciones censales con nivel II-medio en Carolinas Altas, y en Ciudad de Asís y Florida-Portazgo al oeste de la ciudad.

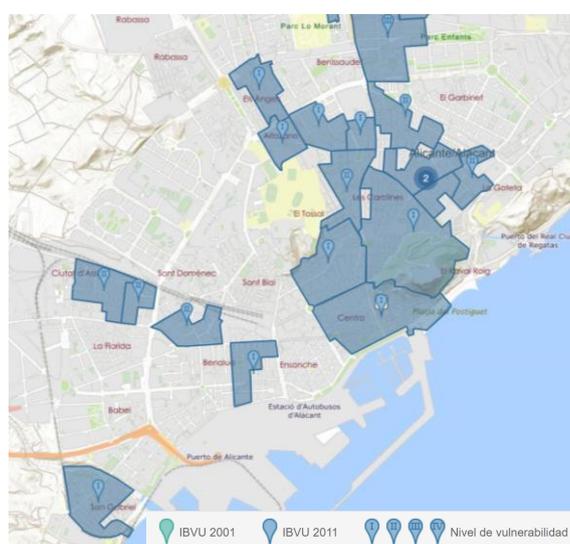
Si se observa la evolución de los indicadores entre los años 2001 y 2011, también se obtienen interesantes resultados. Los indicadores mejoran durante esa década en el Plan del Bon Repós, pero empeoran en un mayor número de barrios (secciones censales), al oeste (Ciudad de Asís), y muy especialmente en todos los barrios de la Zona Norte.

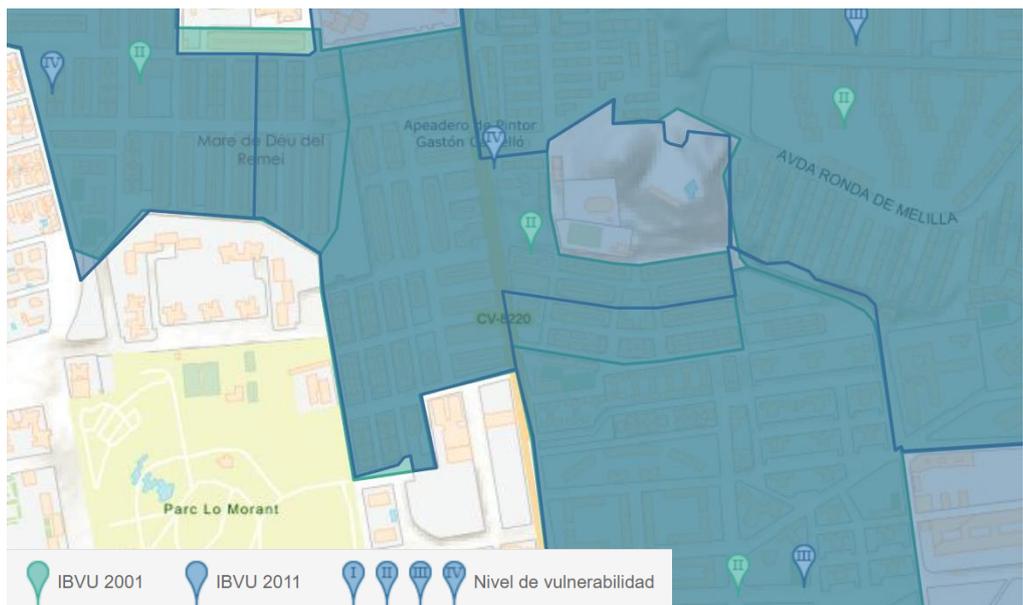
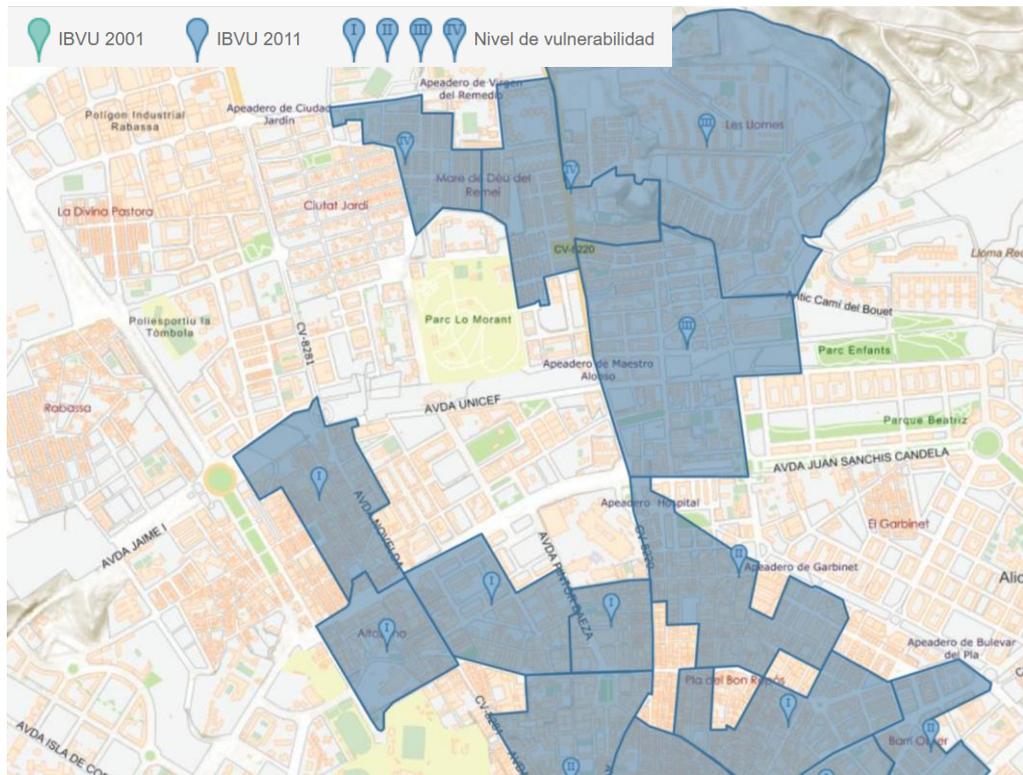
---

Indicadores Básicos de Vulnerabilidad Urbana 2011

Nivel I (Leve)	Zona céntricas de la ciudad: Centro, Mercado, San Anón, Carolinas, Plan del Bon Repós, Altozano.
Nivel II (Medio)	Al oeste de la ciudad (Ciudad de Asís, Florida-Portazgo, Alipark), el barrio de Campoamor en el entorno del Monte Tossal, el Barrio Obrero (oeste del museo MARQ), y Carolinas Altas
Nivel III (Severo)	Barrios de la Zona Norte: Colonia Requena, Virgen del Remedio, Juan XXIII, Virgen del Carmen, Nou Alacant.
Nivel IV (Crítico)	Barrios de la Zona Norte, al norte del Parc Lo Morant, en los barrios Mare de Deu y Virgen del Remedio.

---





### 3.3.2. ESPACIOS URBANOS SENSIBLES 2019

Los espacios urbanos sensibles son las zonas urbanas donde los indicadores de las dimensiones socio económicas, residenciales y socio demográficas se sitúan notablemente por debajo de la media de la Comunitat Valenciana. A nivel conceptual, es muy similar al Atlas de Vulnerabilidad Urbana, aunque difiere en la operacionalización (algunas variables y ponderaciones), y también cuenta con datos más actualizados (2018).

Trabaja con las dimensiones socio económicas, residenciales y socio demográficas, compuestas a su vez por 9 variables y 4 factores comunes (indicadores de desigualdad, pobreza y exclusión, despoblamiento y mortalidad: GINI, AVANT, AROPE y RMEs)<sup>2</sup>.

En concreto, las dimensiones y variables son:

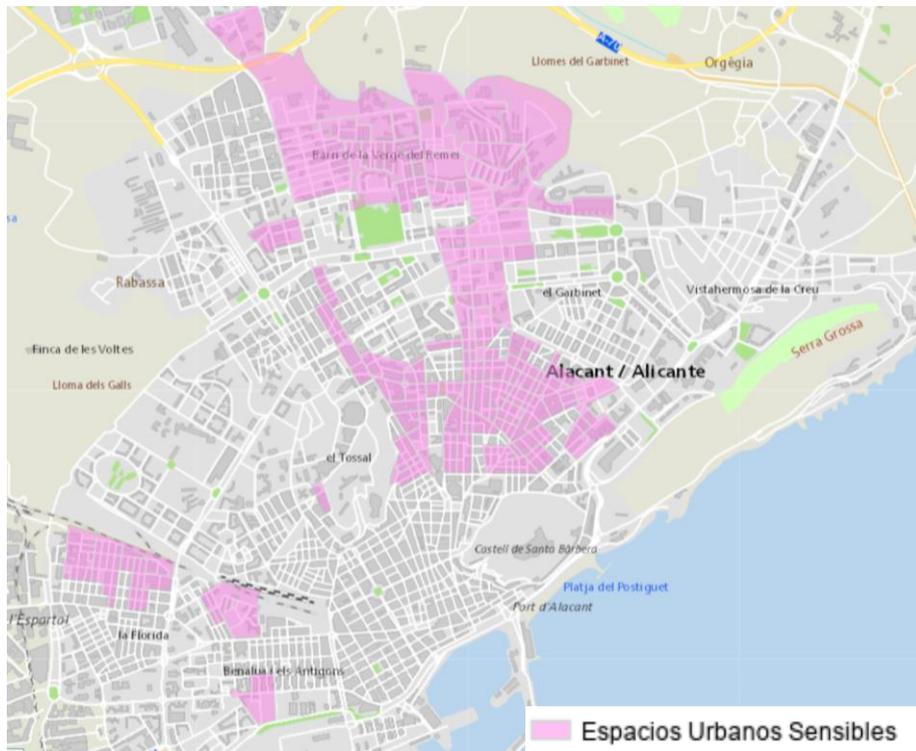
- Dimensión RESIDENCIAL:
  - Superficie media por habitante de los inmuebles residenciales.
  - Accesibilidad.
  - Valor catastral.
- Dimensión SOCIO-ECONÓMICA:
  - Población sin estudios.
  - Nivel de renta medio 2018.
  - Tasa de paro registrado estimado con perspectiva de género.
- Dimensión SOCIO-DEMOGRÁFICA:
  - Índice de dependencia con perspectiva de género.
  - Índice de privación.
  - Población inmigrante con perspectiva de género.

El primero de los mapas muestra a modo de resumen los espacios urbanos más sensibles de la ciudad de Alicante, a través de su Índice Sintético. Es decir, son espacios urbanos sensibles porque existe vulnerabilidad integral o polivulnerabilidad media según queda definido en el VEUS 2020 y su índice de vulnerabilidad se sitúa por encima del cuartil 75.

De acuerdo a esta metodología, son varias las áreas de la ciudad afectadas, coincidiendo con lo observado anteriormente en el Atlas de la Vulnerabilidad Urbana: los barrios de la Zona Norte, el área comprendida entre los dos castillos y el Hospital General Universitario de Alicante, y el oeste de la ciudad.

---

<sup>2</sup> Ver la metodología completa en la web de [Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática \(Generalitat Valenciana\)](#)



Una aproximación más detallada nos advierte de las tipologías de vulnerabilidad, considerando las dimensiones residencial, socioeconómica y sociodemográfica:

- Vulnerabilidad Integral: cuando en las 3 dimensiones supera el percentil 66.
- Polivulnerabilidad media: cuando en 2 dimensiones supera el percentil 66.
- Polivulnerabilidad baja: cuando en 1 dimensión supera el percentil 66.
- Vulnerabilidad Residual: Si ningún índice de vulnerabilidad dimensional está en su tercil superior.

Para estimar el grado de vulnerabilidad, se calculan las siguientes nueve variables y cuatro factores<sup>3</sup>:

FACTORES	
FACTOR GINI	El coeficiente de Gini es una medida de la desigualdad de la riqueza o de los ingresos. El coeficiente de Gini es un número entre 0 y 1, donde 0 se corresponde con la perfecta igualdad (todos tienen los mismos ingresos- riqueza) y donde el valor 1 se corresponde con la perfecta desigualdad.
FACTOR AVANT	RESOLUCIÓN de 15 de abril de 2019, de la Presidencia de la Generalitat, sobre la asignación de la línea específica del Fondo de Cooperación Municipal para la Lucha contra el Despoblamiento de los Municipios de la Comunidad Valenciana.
FACTOR AROPE	Grupo de personas en riesgo de pobreza y/o exclusión social según la Estrategia Europa 2020 se los denomina ERPE (personas En Riesgo de Pobreza y/o Exclusión) o las siglas en inglés AROPE (At Risk of Poverty and/or Exclusion).
FACTOR RMEs	Razón de Mortalidad Estandarizada suavizada (RMEs). Este indicador estima la relación entre el número de muertes observadas por una causa de defunción en cada municipio y el número de muertes para esa misma causa que se esperarían según sus habitantes y las edades de estos.

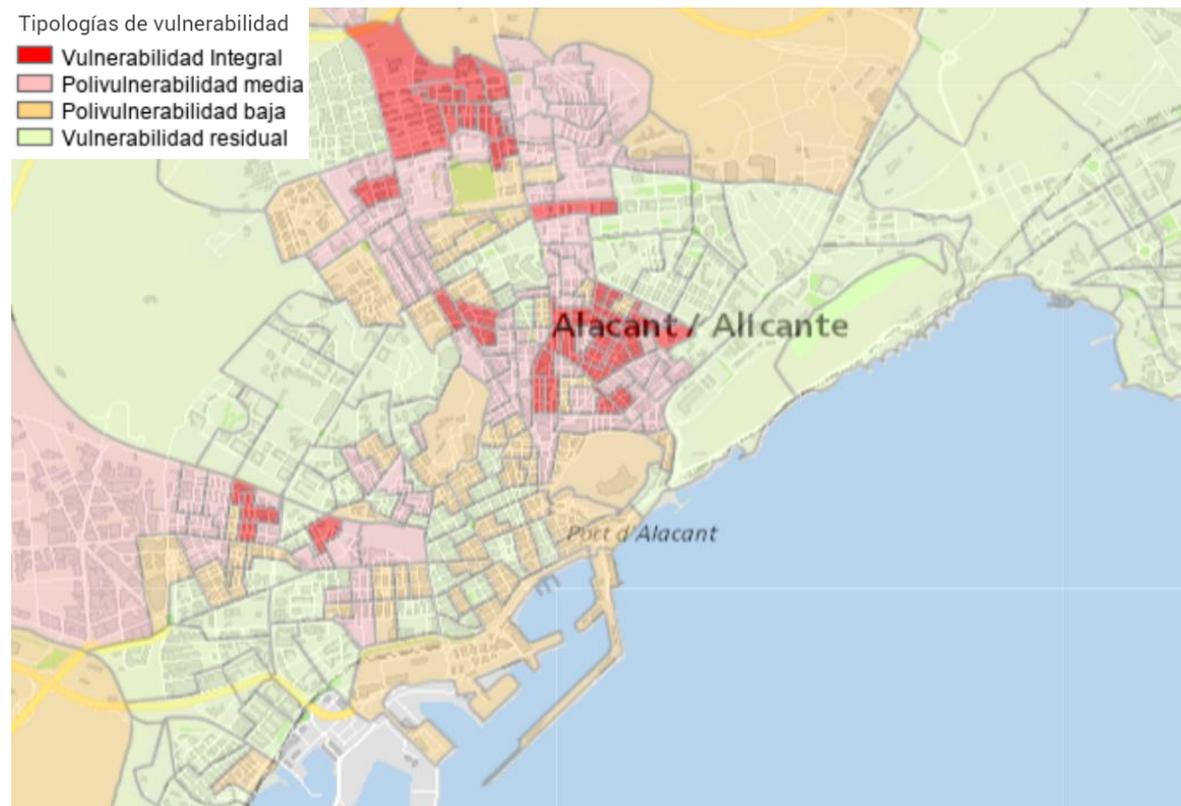
#### VARIABLES

R1	SUPERFICIE MEDIANA POR HABITANTE DE LOS INMUEBLES RESIDENCIALES: Porcentaje calculado dividiendo el total de m <sup>2</sup> de la vivienda/ N.º de residentes.
R2	ACCESIBILIDAD: Porcentaje calculado dividiendo el Total de viviendas principales accesibles / Total de viviendas principales
R3	VALOR CATASTRAL: Valor medio m <sup>2</sup> de uso residencial (e/m <sup>2</sup> )
E1	POBLACIÓN SIN ESTUDIOS: Porcentaje calculado dividiendo lo ((Número de personas entre 16 (incluido) y 64 (incluido) años y analfabetas + (Número de personas entre 16 (incluido) y 64 (incluido) años sin estudios)) / Total Personas)
E2	NIVEL DE RENTA MEDIO 2018: Nivel de renta calculado por la INE
E3	TASA De PARO REGISTRADO ESTIMADO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO: Porcentaje calculado dividiendo (Factor A * Paro Registrado de Mujeres + Factor B * Paro Registrado de Hombres) / Población Total entre 16 y 64 años
D1	ÍNDICE DE DEPENDENCIA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO: Porcentaje calculado dividiendo: (Personas de menos de 16 años + Factor A * Mujeres con más de 64 años + Factor B * Hombres con más de 64 años) / Total Personas ENTRE 16-65 AÑOS
D2	ÍNDICE DE PRIVACIÓN: El Índice de Privación 2011 de la Sociedad Española de Epidemiología (IP2011) es una medida del grado de privación socio-económica de la población residente en cada una de las secciones censales del Estado Español en 2011.
D3	POBLACIÓN INMIGRANTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO: Porcentaje calculado dividiendo (Factor A * Mujeres de nacionalidad extranjera que han nacido a Europa no comunitaria, África, América Central, del Sur o Caribe, Asia) + Factor B * Hombres de nacionalidad extranjera que han nacido a Europa no comunitaria, África, América Central, del Sur o Caribe, Asia) / Total Personas

<sup>3</sup> R1, R2, R3, E1, E2, E3, D1, E2, E3: Datos normalizados con escala de 0 a 3 (mayor valor, mayor vulnerabilidad).  
Datos normalizados (0 a 3) para F. GINI; F. AROPE; F. RMEs (mayor valor, mayor vulnerabilidad).  
Datos normalizados (0 a 1) para F. AVANT (mayor valor, mayor vulnerabilidad).

Los resultados muestran que el 40% de las secciones censales del municipio de Alicante presentan polivulnerabilidad media o vulnerabilidad integral.

Concretamente, del número total de secciones censales del municipio (250), 36 de ellas presentan vulnerabilidad integral, lo que supone el 14% del total, y 65 presentan polivulnerabilidad media, que representan el 26% de las secciones censales.



A continuación se muestra con mayor detalle los valores de los indicadores de las 36 secciones censales del municipio identificadas con vulnerabilidad integral. Están ordenadas de mayor a menor grado de vulnerabilidad, medido por un indicador sintético global. Están sombreados los 10 valores más elevados de cada una de las 3 dimensiones consideradas.

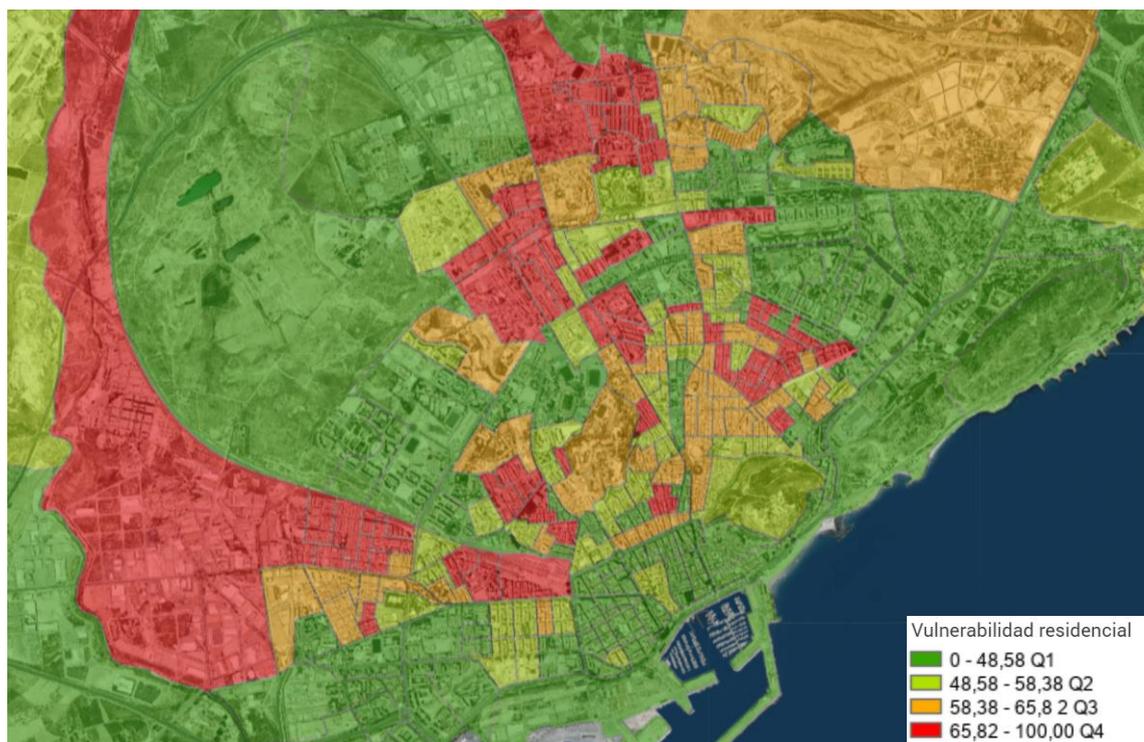
Tal y como puede observarse, y en coherencia con lo detectado en los anteriores análisis, son las secciones de los barrios de la Zona Norte las que presentan mayor grado de vulnerabilidad integral, especialmente en las dimensiones socio-económica y residencial.

Sección Censal	Vulnerabilidad Residencial.	Vulnerabilidad Soci-económica.	Vulnerabilidad Soci-demográfica.	Puntuación global
0301405009	68,8	75,4	63,3	64,5
0301405020	74,5	75,7	56,8	63,3
0301405019	75,6	72,0	54,7	61,5
0301405010	75,6	69,8	55,7	61,2
0301405012	75,6	69,8	55,7	61,2
0301405015	71,3	64,7	57,8	59,5
0301405016	75,6	59,0	59,8	59,2
0301405014	71,1	56,9	55,9	56,2
0301406022	66,8	54,3	60,3	56,1
0301403004	70,4	56,9	53,9	55,3
0301406013	63,7	66,8	48,5	55,1
0301405018	72,2	51,4	54,3	53,9
0301402021	72,1	48,3	55,8	53,6
0301402023	67,4	51,6	52,1	52,3
0301402030	72,1	49,6	51,2	52,3
0301403007	65,5	47,7	55,1	51,8
0301403008	70,9	46,2	53,3	51,7
0301403006	72,3	47,5	49,7	50,7
0301403009	65,4	52,0	49,6	50,7
0301403022	71,3	50,2	47,4	50,7
0301403031	69,8	45,5	51,5	50,6
0301403028	70,8	46,4	50,2	50,6
0301403025	65,5	48,5	51,1	50,5
0301403024	66,2	49,8	48,5	50,1
0301403005	74,7	43,2	50,4	50,0
0301403004	70,2	45,9	49,2	49,9
0301403023	67,2	43,5	52,2	49,7
0301403026	68,3	46,2	49,2	49,6
0301403027	69,9	48,8	45,8	49,4
0301403020	67,0	50,2	44,0	48,7
0301403002	72,1	46,4	44,6	48,5
0301402025	73,3	46,0	42,9	48,0
0301407002	63,9	42,1	51,5	47,9
0301407026	66,6	45,1	46,2	47,8
0301407007	63,5	43,9	48,9	47,4
0301407008	67,4	40,2	48,6	46,9

A continuación se muestran las secciones censales georreferenciadas que arrojan valores elevados de vulnerabilidad, distinguiendo las tres dimensiones mencionadas anteriormente: residencial, socio-económica y socio-demográfica.

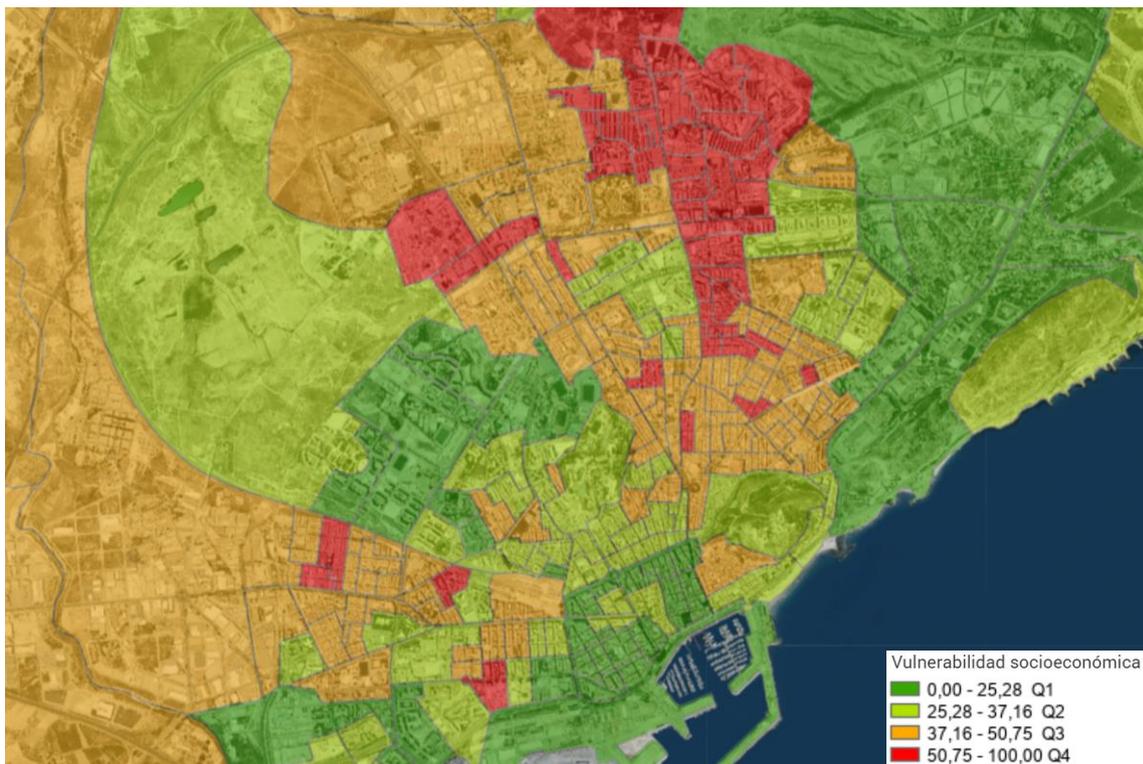
## Vulnerabilidad Residencial

Como puede apreciarse en los resultados, está relativamente extendida en los barrios de Alicante la vulnerabilidad de tipo residencial, de acuerdo a las variables de accesibilidad, valor catastral y superficie media por habitante y para el año 2020. Los valores más elevados se encuentran en secciones censales de la Zona Norte, especialmente al norte del Parque Lo Morant (Virgen del Remedio, Colonia Requena, Divina Pastora), pero a diferencia de las otras dos dimensiones, la vulnerabilidad residencial afecta también a otros barrios de la ciudad.



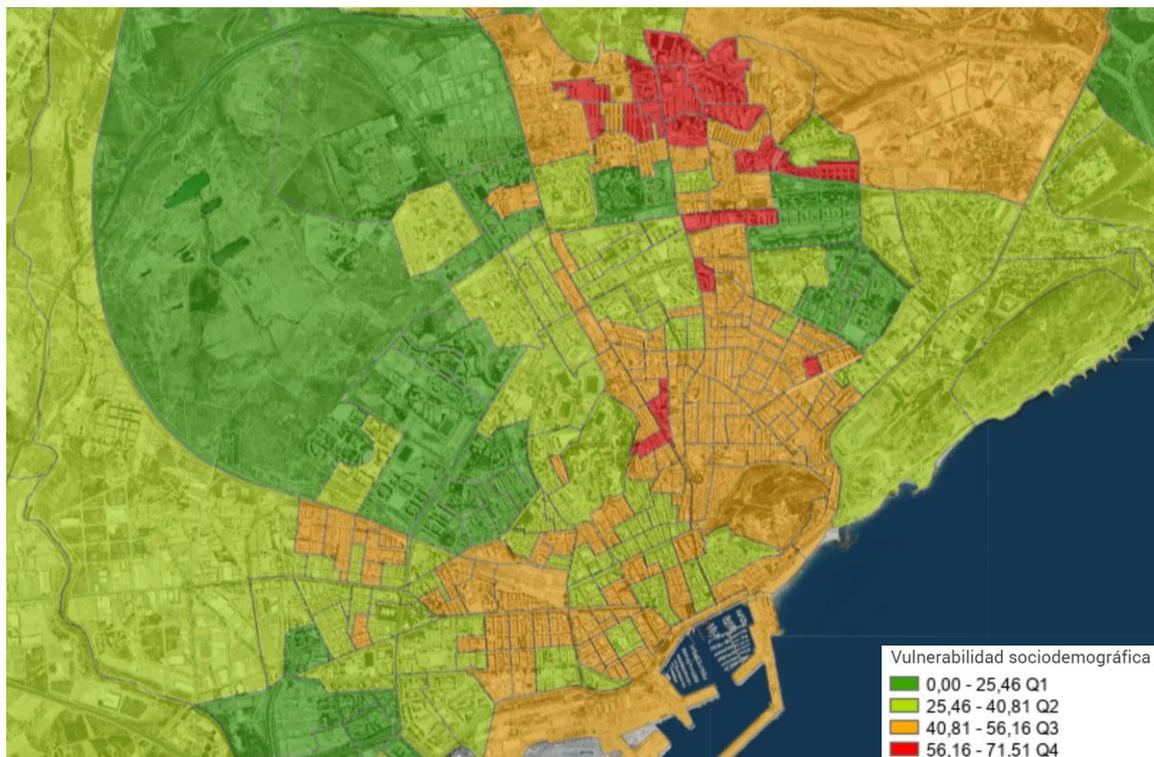
## Vulnerabilidad Socio-Económica

En cuanto a las variables de nivel de renta medio, estudios y tasa de paro con perspectiva de género, es la parte más situada en la Zona Norte la que padece mayor vulnerabilidad socioeconómica: Virgen del Remedio, Colonia Requena, Juan XXIII y Virgen del Carmen; hacia el sureste del Parque Lo Morant: Nou Alacant y Carolinas Altas. Pero también en distritos de Tómbola y Rabasa, de Carolinas Bajas y al oeste de la ciudad (Ciudad de Asís).



## Vulnerabilidad Socio-Demográfica

La vulnerabilidad socio-demográfica es la menos extendida en el municipio, y los niveles más acusados los encontramos nuevamente en la Zona Norte, y en un grado menor pero de manera muy extendida en los barrios comprendidos entre los dos castillos y el Hospital General Universitario de Alicante. Recordemos que esta dimensión se compone de los índices de dependencia y privación, y de la tasa de población inmigrante residente.



### 3.4\_INDICADORES DE POBREZA, EXCLUSIÓN Y DESIGUALDAD

El presente apartado comienza mostrando los indicadores de pobreza, exclusión y desigualdad en el ámbito de la Comunidad Valenciana, para pasar a continuación a analizar los disponibles en los niveles comarcal y municipal.

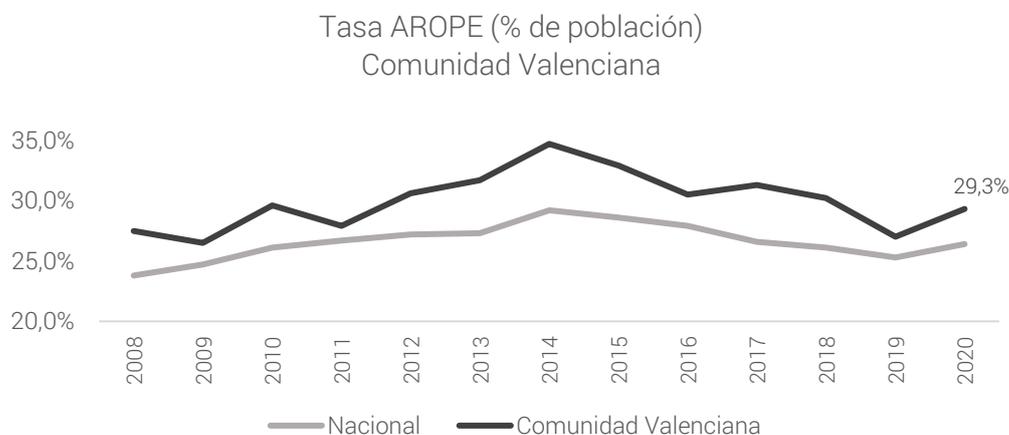
Para ello se han obtenido los indicadores de GINI, AROPE, privación material o BITH, entre otros disponibles a escalas supramunicipales, mientras que en el nivel municipal interesa atender a los ingresos por unidad de consumo por debajo 60% de la mediana, o también el indicador de GINI.

#### 3.4.1. CONTEXTO ESTATAL, AUTONÓMICO Y COMARCAL

##### Indicadores regionales y estatales

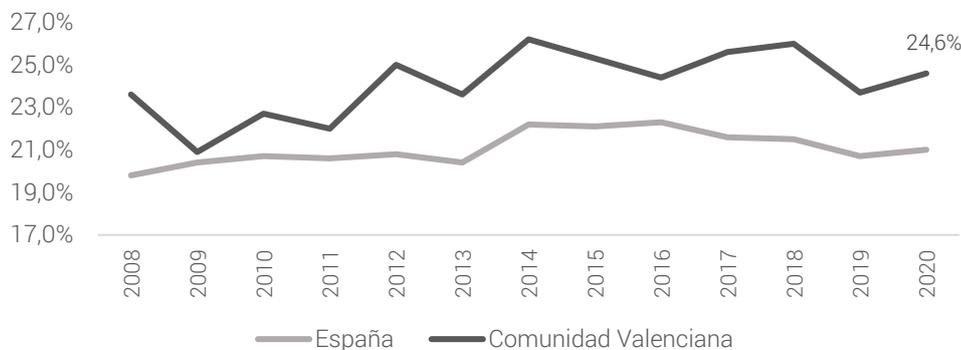
A continuación se muestran algunos de los principales indicadores de pobreza y exclusión a nivel autonómico y nacional obtenidos del INE (Encuesta de Condiciones de Vida). Son varias las conclusiones relevantes que se pueden extraer.

En primer lugar se observa que la pobreza y la exclusión afectan más a la Comunidad Valenciana que al conjunto del país. Así lo pone de manifiesto la tasa AROPE, que en 2020 afecta al 29,3% de la población valenciana, mientras que en términos estatales se sitúa en el 26,4%. De igual modo se manifiestan los siguientes indicadores y tasas, situándose en la Comunidad Valenciana a diferencias porcentuales significativas respecto al conjunto del estado español, en cuanto a población en riesgo de pobreza y/o exclusión, tasa de pobreza severa, privación material, etc.



Fuente: IVE. Elaboración propia.

Población en riesgo de pobreza y/o exclusión social en la Comunidad Valenciana (%)



Fuente: IVE. Elaboración propia.

Tasa de pobreza severa	2020
España	9,50%
Comunidad Valenciana	13,40%

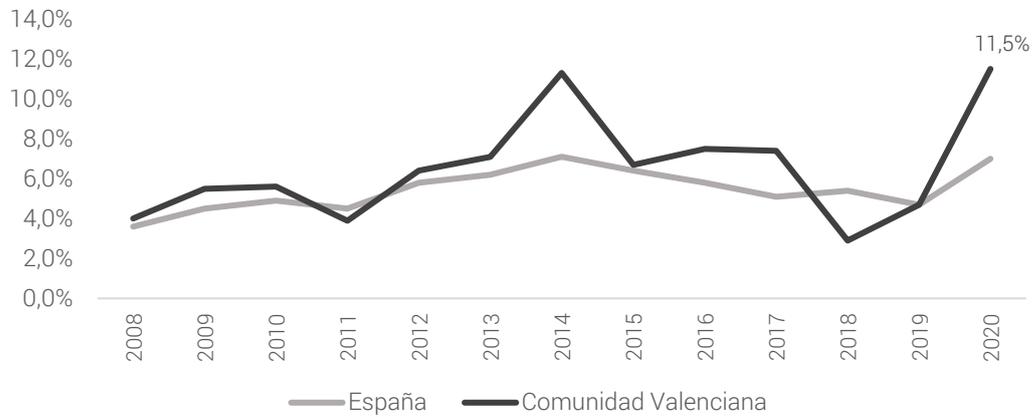
Fuente: IVE. Elaboración propia.

En segundo lugar, destaca que los indicadores venían manteniéndose estables, e incluso disminuyendo, desde el año 2014 aproximadamente hasta el año 2020. Año a partir del cual, como consecuencia primero de la desaceleración de la economía europea, y de la pandemia después, los indicadores experimentan un ascenso muy acusado, especialmente en la Comunidad Valenciana. Tanto es así que en esta región la privación material severa alcanza el 11,5% y hace que se sitúe en el nivel más alto en comparación con el resto de España (7,0%). Además, también registra la segunda tasa más alta de pobreza severa en comparación con otras comunidades autónomas.

Las series temporales también nos permiten advertir que desde 2008, las diferencias en puntos porcentuales entre la Comunidad Valenciana y el conjunto del Estado Español se han ido acrecentando. Es decir, los años en los que aumenta la pobreza, siempre resulta más acusada en la Comunidad Valenciana, lo que indica su mayor exposición y vulnerabilidad a las contracciones de la economía que se han producido entre 2008 y 2020.

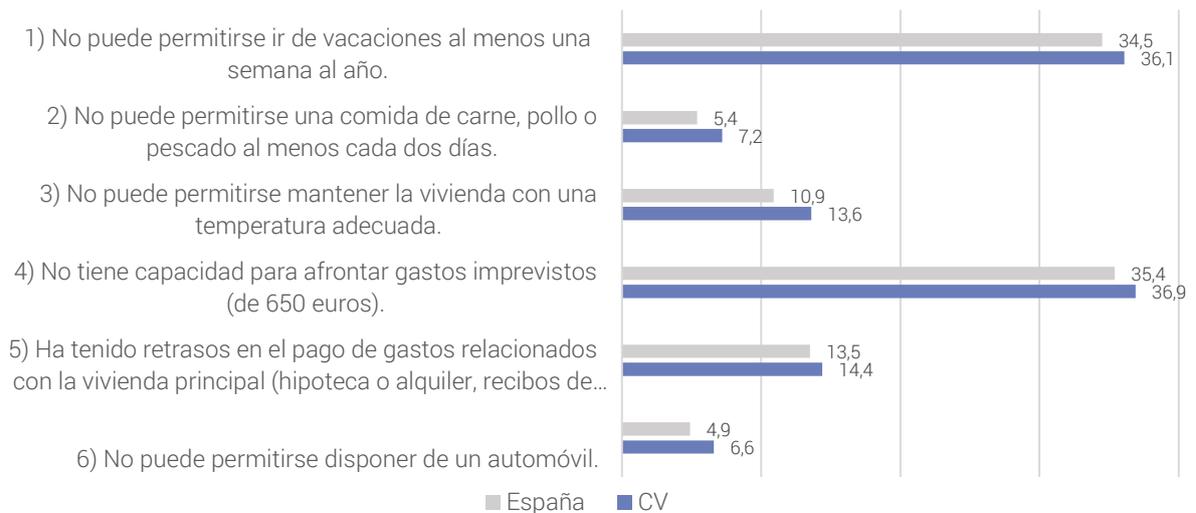
Entre los ítems referidos a la carencia material y a la carencia material severa, se observa que más de una tercera parte de la población no puede permitirse ir de vacaciones una semana al año, ni tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos.

### Población con Privación Material Severa en la Comunidad Valenciana (%)



Fuente: IVE. Elaboración propia.

### Principales ítems de carencia material y de carencia material severa

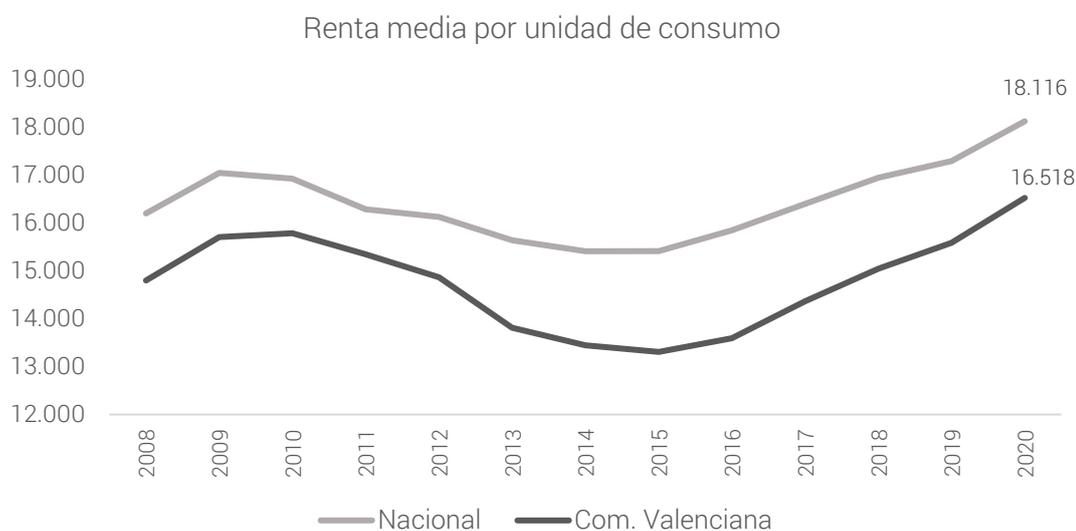


Fuente: IVE. Elaboración propia.

El indicador BITH se refiere a las personas entre 0 y 60 años que viven en hogares en los cuales se trabaja menos del 20% de su potencial total de empleo. Nuevamente se observa cómo en la Comunidad Valenciana se manifiesta un porcentaje mayor de personas que se encuentran en esta situación (11,3%), en relación al conjunto de España (9,9%).

Baja intensidad de empleo BITH	2020
España	9,9
Comunidad Valenciana	11,3

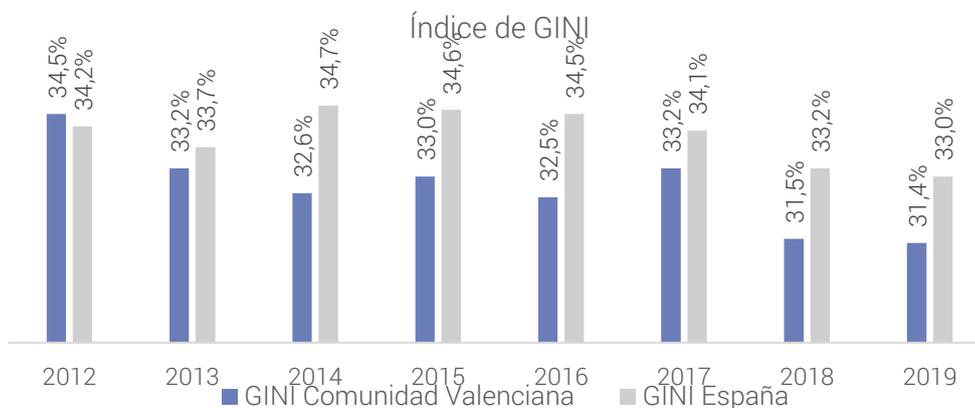
Fuente: IVE. Elaboración propia.



Fuente: IVE. Elaboración propia.

El índice de GINI muestra el nivel de desigualdad de un territorio. La serie muestra que la desigualdad es mayor en el conjunto del país que en la Comunidad Valenciana, con diferencias porcentuales significativas en general desde el año 2014. En esta región, además, hay una tendencia hacia la disminución de la desigualdad más clara que la que acontece a nivel estatal.

En cualquiera de los casos, los datos muestran cómo afectan las crisis económicas a los territorios, y cómo han sido más acusadas en aquellos más dependientes del sector turístico, como es el caso de la Comunidad Valenciana para esta última crisis pandémica, o dependientes del sector de la construcción durante la crisis que se inició en 2008. Los datos también evidencian las diferentes capacidades de los territorios de reponerse a las adversidades.



Fuente: IVE. Elaboración propia.

En cuanto al género, las situaciones de pobreza afectan de manera más notable a las mujeres que a los hombres. Así sucede en el contexto de la Comunidad Valenciana, para el año 2020, en el indicador AROPE (32,2% de mujeres y 26,4% de hombres), en el riesgo de pobreza y/o exclusión (26,9 en mujeres y 22,2% en hombres), en la privación material severa (12,9% en mujeres y 10,0% en hombres) o en la baja intensidad del empleo BITH (11,7% en mujeres y 10,9% en hombres).

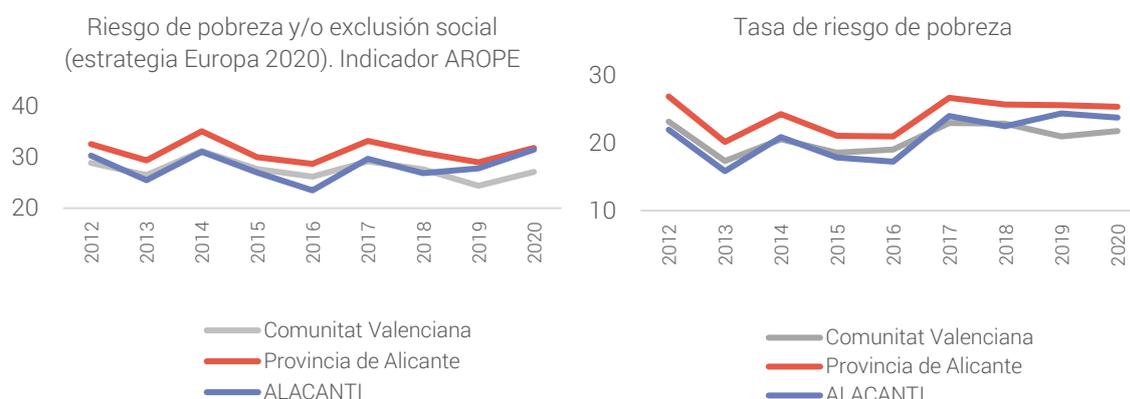
	CV, AROPE 2020	CV, Riesgo de pobreza y/o exclusión social 2020	CV, Privación Material Severa 2020	CV, Baja Intensidad de Empleo BITH 2020
Hombres (%)	652.924 (26,4%)	549.429 (22,2%)	248.139 (10,0%)	205.649 (10,9%)
Mujeres (%)	823.132 (32,2%)	686.037 (26,9%)	329.765 (12,9%)	214.260 (11,7%)

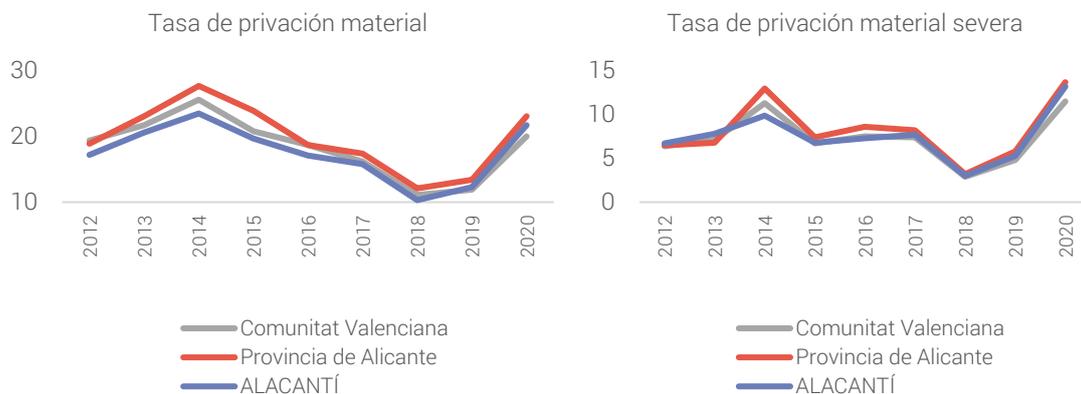
Fuente: IVE. Elaboración propia.

## Indicadores regionales, provinciales y comarcales

A continuación se muestran datos comparativos entre la Comunidad Valenciana, la provincia de Alicante y la comarca de L'Alacantí (IVE).

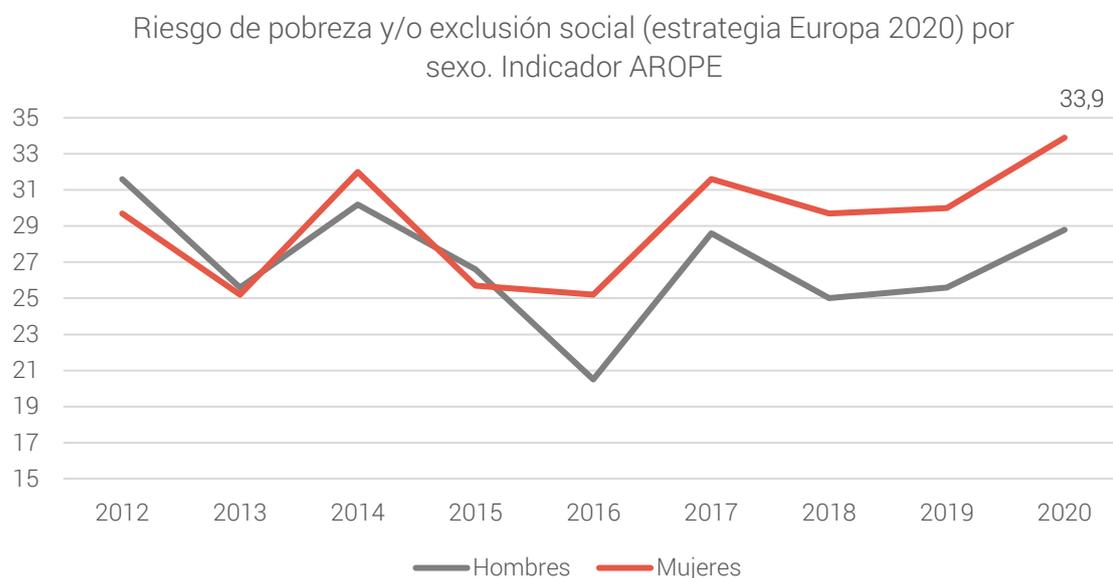
Si hasta ahora se había observado la existencia de peores indicadores de pobreza en la Comunidad Valenciana que en el conjunto del Estado (salvo en desigualdad), ahora podemos apreciar cómo los niveles son incluso peores en el conjunto de la provincia de Alicante, con valores que también superan a los comarcales.





En la escala comarcal también se aprecian diferencias notables entre géneros, afectando más la pobreza y la exclusión a las mujeres, con valores alarmantes. En 2020 en L'Alacantí, el 33,9% de las mujeres se encuentran en riesgo de pobreza y/o exclusión social (ARPE), por un 28,8% de los hombres. Estos son 5 puntos porcentuales más. Además, la serie temporal nos muestra que las diferencias entre sexos es significativa desde el año 2016.

Recordemos que estas diferencias entre géneros también se han observado en otros indicadores comarcales (tasa de pobreza, privación material, etc.) y a nivel autonómico.



### 3.4.2. INDICADORES A ESCALA MUNICIPAL

*AROPE Y UMBRAL DE POBREZA: Ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% de la mediana.*

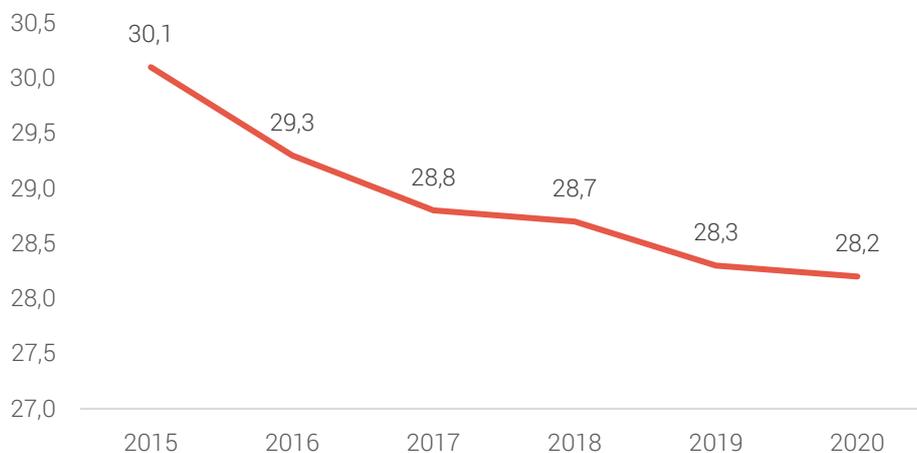
Según datos del INE para el año 2020 (último dato disponible), en Alicante hay un 28,2% de personas con ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% de la mediana, que en términos absolutos suponen más de 94.200 personas residentes en el municipio.

Este dato (personas con ingresos por debajo del 60% de la mediana) es aproximado de la tasa de población en riesgo de exclusión, dado que la población ERPE (personas en riesgo de pobreza y/o exclusión), o AROPE (siglas en inglés), se define como aquella que cumple la condición mencionada (ingresos por unidad de consumo por debajo 60% de la mediana) o alguna de las dos siguientes:

- Encontrarse en carencia material severa: La carencia material severa es la proporción de la población que vive en hogares que carecen al menos de cuatro conceptos de los nueve siguientes:
  - 1) *No puede permitirse ir de vacaciones al menos una semana al año.*
  - 2) *No puede permitirse una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días.*
  - 3) *No puede permitirse mantener la vivienda con una temperatura adecuada.*
  - 4) *No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos (de 650 euros).*
  - 5) *Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) o en compras a plazos en los últimos 12 meses.*
  - 6) *No puede permitirse disponer de un automóvil.*
  - 7) *No puede permitirse disponer de teléfono.*
  - 8) *No puede permitirse disponer de un televisor.*
  - 9) *No puede permitirse disponer de una lavadora.*
  
- Encontrarse en hogares con muy baja intensidad de trabajo: Personas de 0 a 59 años que viven en hogares en los que sus miembros en edad de trabajar lo hicieron menos del 20% de su potencial total de trabajo en el año anterior al de la entrevista (periodo de referencia de los ingresos).

No obstante, el indicador de ingresos por debajo del 60% de la mediana, en Alicante, ha ido disminuyendo paulatinamente entre 2015 y 2020, periodo caracterizado por la recuperación económica tras la crisis que se inició en 2008. Tal y como se ha visto a escala comarcal, es previsible que también en Alicante haya aumentado en 2021 y 2022, principalmente como consecuencia de la pandemia de 2020, de la reciente crisis energética y de la elevada inflación.

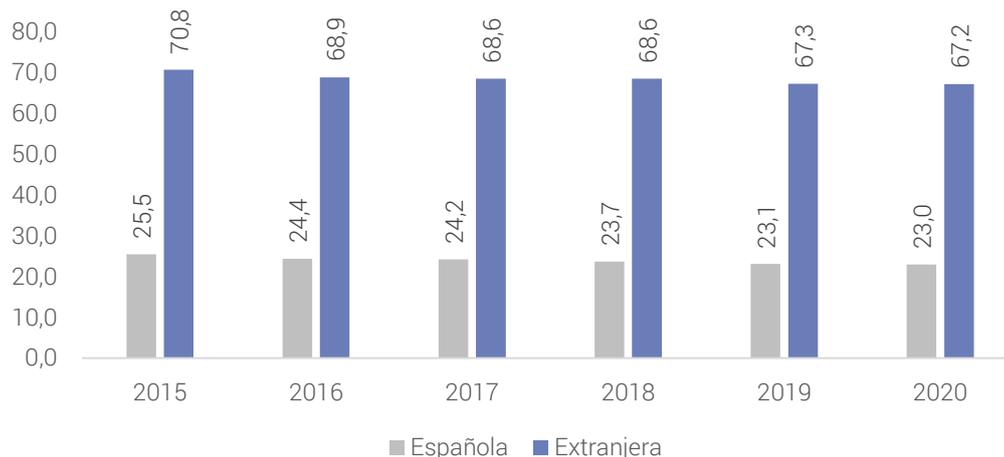
Población del municipio de Alicante con ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% de la mediana



Fuente: INE. Elaboración propia.

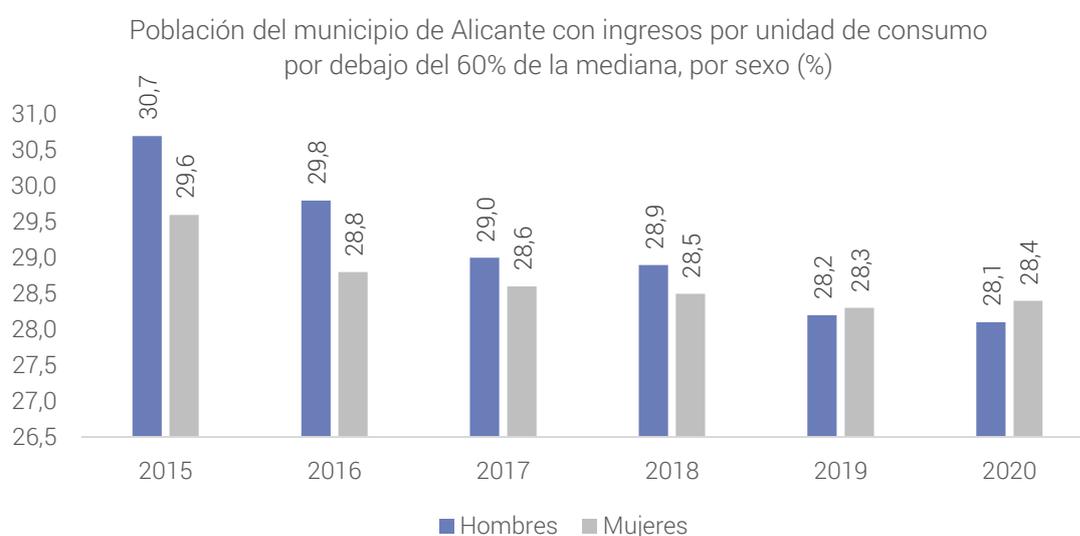
Al obtener el indicador distinguiendo por la nacionalidad, éste alcanza cifras verdaderamente preocupantes para el caso de las personas de nacionalidad extranjera. En 2020 (último dato disponible), el 23,0% de la población de nacionalidad española residente en Alicante contaba con ingresos por debajo del 60% de la mediana, mientras que esta situación afectaba a un porcentaje notablemente mayor de población extranjera, del 67,2% de la población extranjera.

Población del municipio de Alicante con ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% de la mediana, por nacionalidad (%)



Fuente: INE. Elaboración propia.

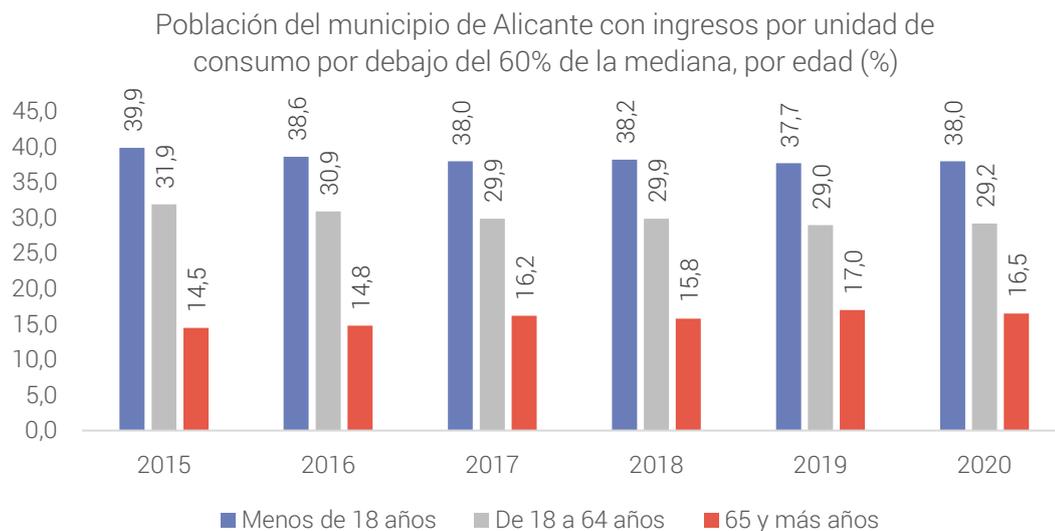
En cuanto al análisis por género, se observa cómo las situaciones de vulnerabilidad han afectado de manera similar a hombres y a mujeres, aunque menos a los hombres en periodos de bonanza económica. En 2019 se advierten los primeros signos de desaceleración económica en España y Europa, y se observa que a partir de entonces el indicador de ingresos por debajo del 60% de la mediana es mayor en mujeres que en hombres. El último dato disponible (2020) arroja que el 28,4% de las mujeres del municipio de Alicante se encuentra con ingresos por debajo del 60% de la mediana, cuando este porcentaje es ligeramente inferior en los hombres, del 28,1%.



Fuente: INE. Elaboración propia.

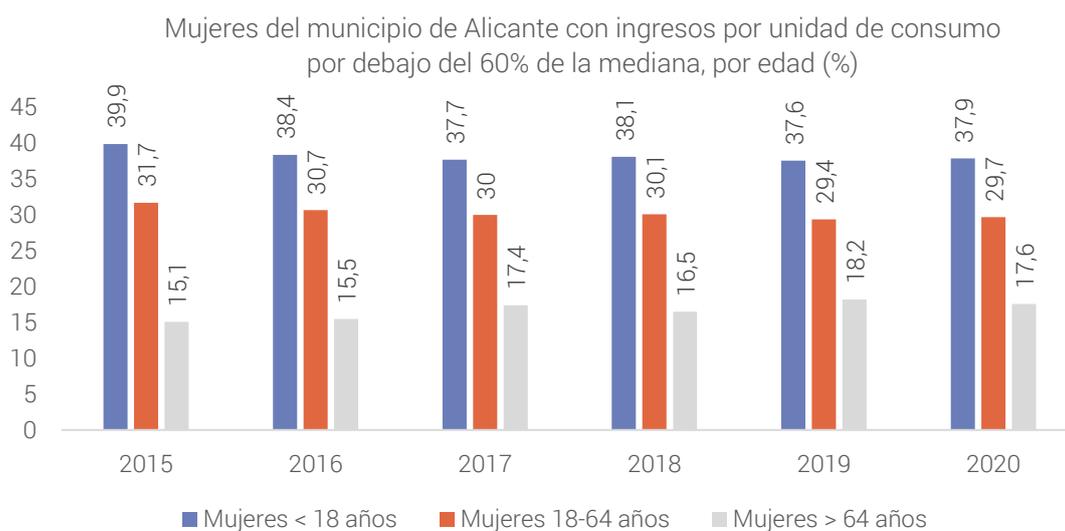
Un acercamiento a los datos por grupos de edad, evidencia que el riesgo de exclusión (medido a través de los ingresos por debajo del 60% de la mediana) afecta de manera más notable a la población infantil y adolescente. En Alicante en el año 2020, afecta al 38,0% de la población menor de 18 años.

No obstante, y aunque el porcentaje sea inferior para el grupo de 18-64 años (del 29,2%), al ser el grupo poblacional más numeroso, también es el que en términos absolutos arroja el mayor número de efectivos bajo el umbral de la pobreza. En cuanto a las personas mayores, el 16,5% contaba con ingresos por debajo del 60% de la mediana en el año 2020.



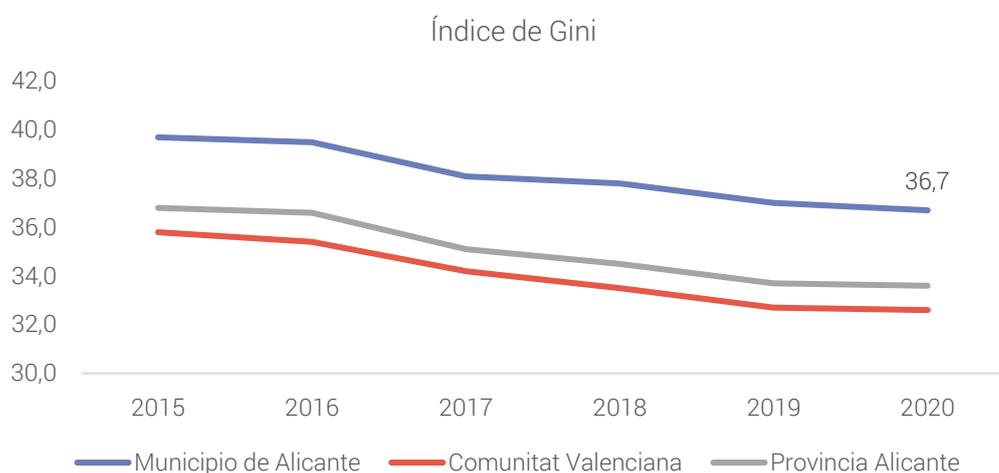
Fuente: INE. Elaboración propia.

Hasta ahora se ha observado que la infancia y la adolescencia, como grupo poblacional, está más expuesto a situarse bajo el umbral de la pobreza. En la siguiente gráfica se pone de manifiesto que, además, el género influye en esta exposición a la exclusión. Esta doble condición, la de ser mujer y menor de edad, hace aumentar las probabilidades de encontrarse bajo este umbral de la pobreza. En 2020 hasta un 37,9% de las mujeres menores de 18 años de Alicante cuentan con ingresos que se sitúan por debajo del 60% de la mediana.



Fuente: INE. Elaboración propia.

Para finalizar el apartado, se muestra a continuación el índice de Gini, que mide la distribución de los ingresos para estimar el grado de desigualdad de una sociedad. En el municipio de Alicante, al igual que en el resto de escalas territoriales consideradas, destaca que los niveles de desigualdad han ido disminuyendo gradualmente entre los años 2015 y 2020. No obstante, en el año 2020 Gini se sitúa en un 36,7% a nivel municipal, mientras que a escala nacional se sitúa en un valor notablemente inferior, en el 32,1%. A nivel provincial y autonómico también se sitúan en niveles inferiores, como se observa en el gráfico. Debido a la crisis energética y la a elevada inflación que recientemente está afectando al conjunto de las economías europeas, no es previsible que en 2021 y 2022 haya mejorado el indicador Gini de desigualdad. Por ejemplo, el dato disponible a nivel estatal para el año 2021 muestra un aumento respecto a 2020, situándose el índice de Gini en el 33,0%.



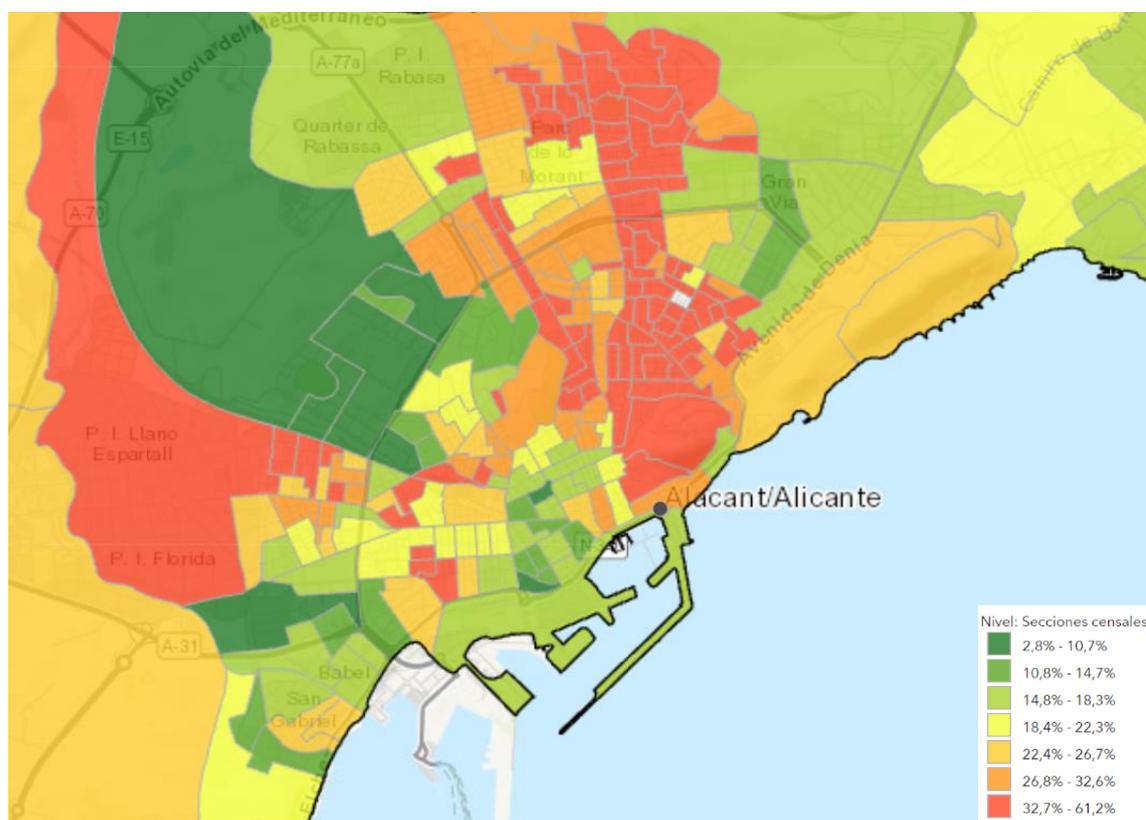
Fuente: INE. Elaboración propia.

### 3.4.3. INDICADORES A ESCALA INFRAMUNICIPAL

A continuación se muestran algunos de los indicadores que están disponibles a escala inframunicipal, más concretamente al nivel de sección censal para el año 2020. En esta ocasión se muestran de forma georreferenciada por medio de mapas.

## INGRESOS POR UNIDAD DE CONSUMO POR DEBAJO DEL 60% DE LA MEDIANA

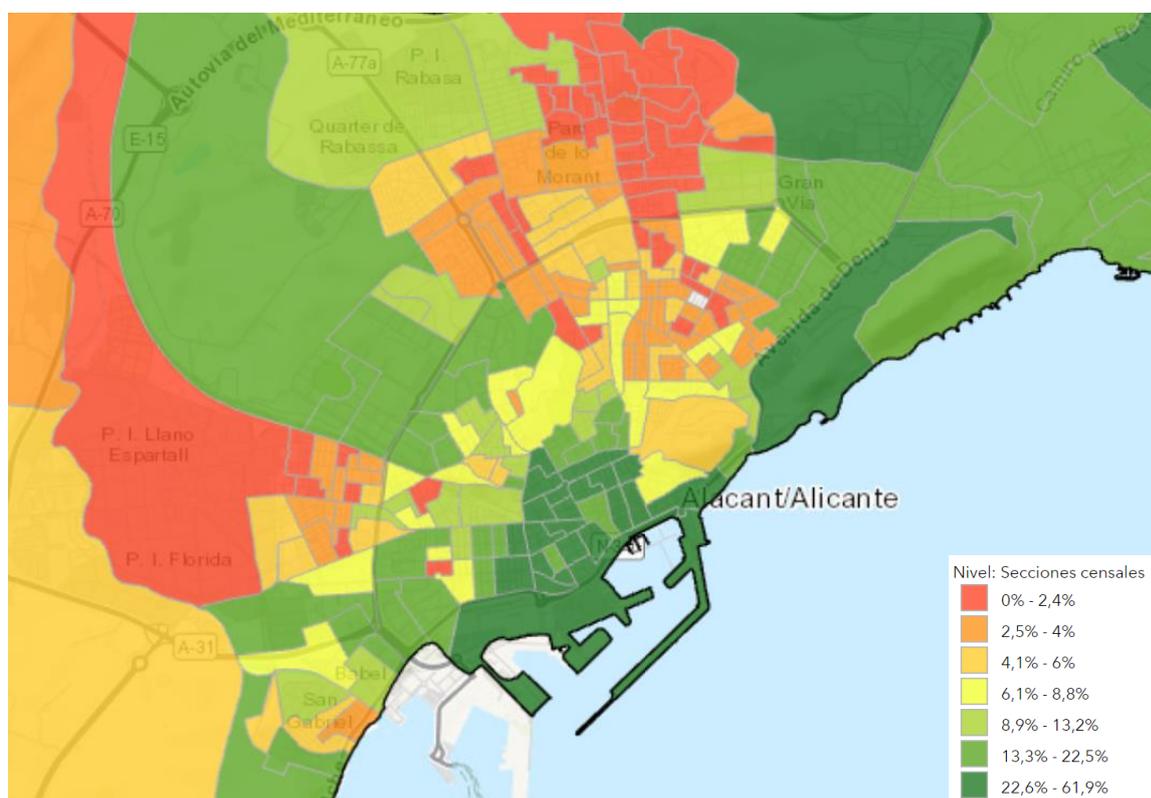
En el siguiente mapa puede visualizarse la situación de cada una de estas secciones censales de Alicante en relación al porcentaje de población con ingresos por debajo del 60% de la mediana. Se observa que al este de la ciudad se concentra la mayor proporción de población en esta situación, y son los barrios comprendidos entre el Castillo de Santa Bárbara (Barrio de la Cruz) y los barrios de la Zona Norte.



## INGRESOS POR UNIDAD DE CONSUMO POR ENCIMA DEL 200% DE LA MEDIANA

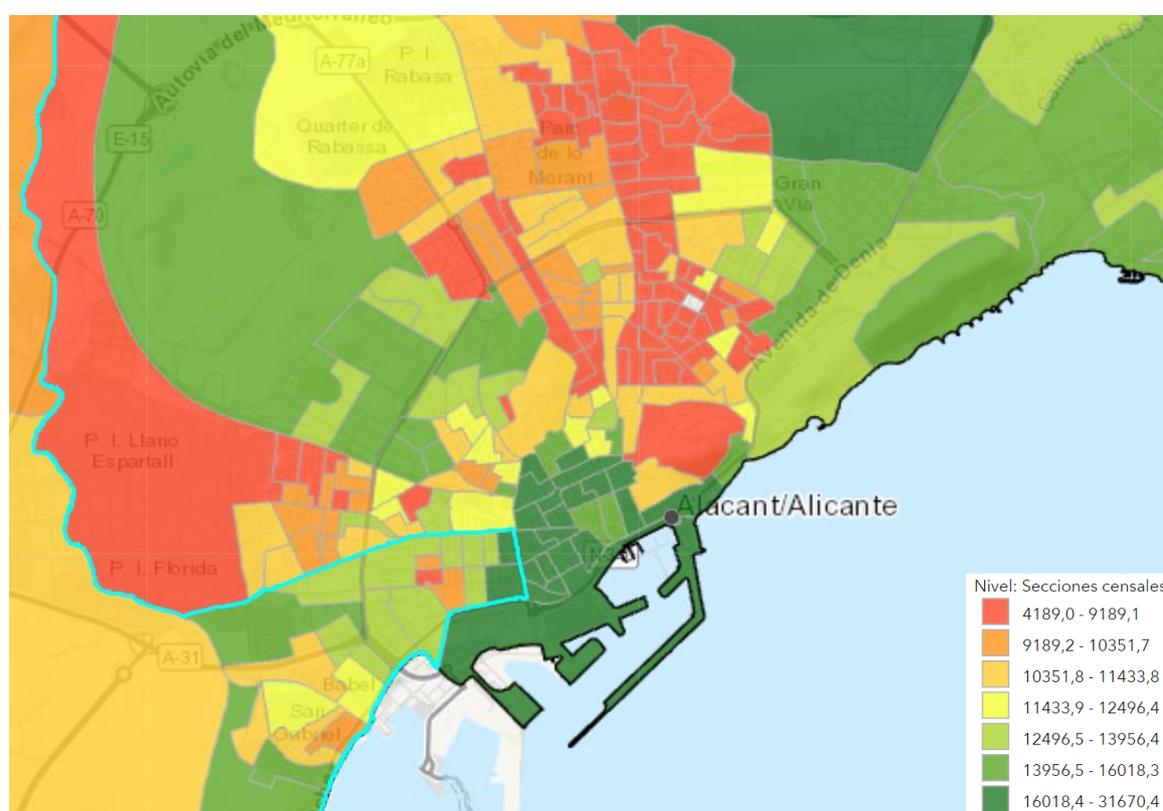
Por el contrario, el siguiente mapa muestra la concentración de población con rentas altas (por encima del 200% de la mediana). Estas secciones censales se sitúan en los barrios céntricos (Ensanche, Centro y Mercado). Resulta interesante en la medida en que hay zonas en las que coexiste población con bajos y con altos recursos, especialmente en secciones situadas al oeste de la ciudad, en los barrios de San Blas, Alipark y Benalúa.

Esta desigualdad existente se corroborará en un siguiente apartado, a través de los indicadores de renta y del índice de GINI.



## RENTA NETA MEDIA POR PERSONA

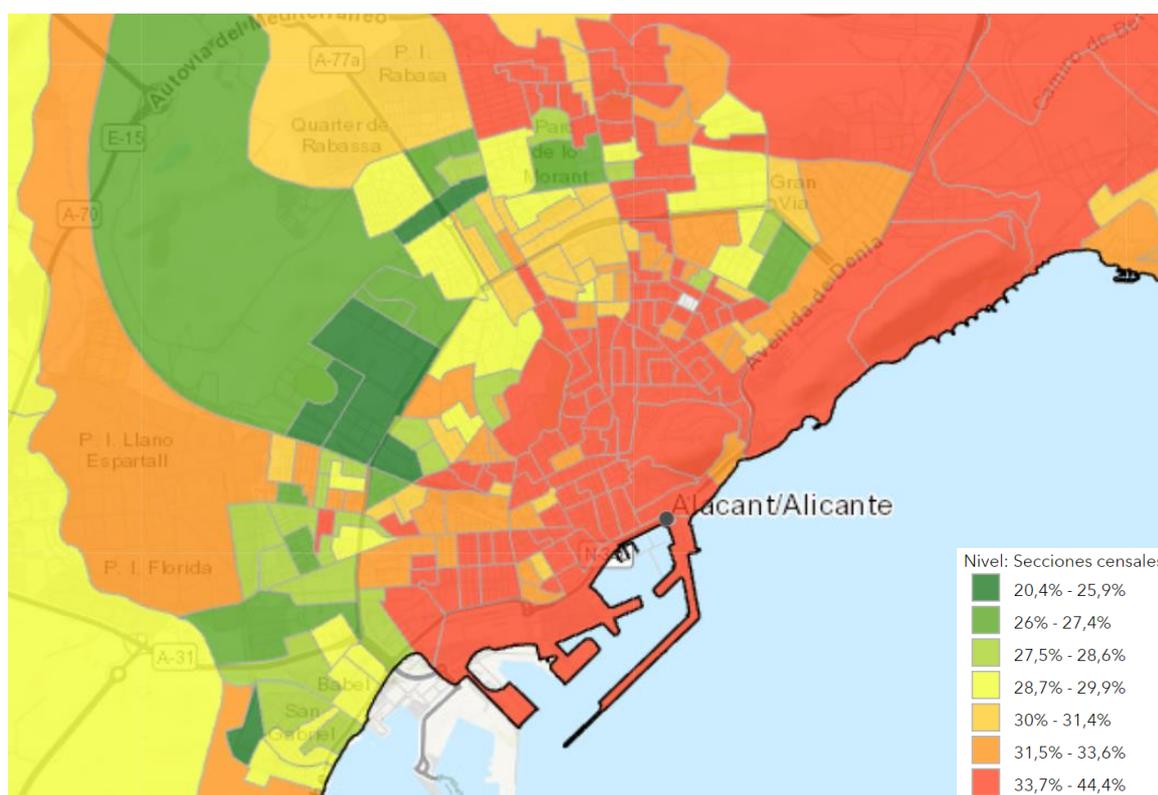
El siguiente mapa complementa lo observado anteriormente. Muestra la renta media neta por persona (2020), por intervalos, en cada una de las secciones censales. Se observa que las rentas más altas se concentran en los barrios céntricos (Ensanche, Centro y Mercado), mientras que las más bajas, entre los barrios de la Zona Norte y los situados entre los castillos de San Fernando y de Santa Bárbara.



## ÍNDICE DE GINI

El índice de GINI mide el grado de desigualdad económica de una sociedad, mediante la exploración de los ingresos extremos (más y menos elevados). El índice de Gini toma valores entre 0 y 100: un valor que tiende a 100 refleja mayor desigualdad en la distribución de los ingresos en una determinada zona.

El siguiente mapa muestra, para el año 2020, las áreas de la ciudad que presentan una mayor concentración de la desigualdad medida por la distribución de los ingresos. Es elevado el número de secciones censales que presentan valores elevados del índice de Gini, lo que significa que existe un grado notable de desigualdad en cada uno de los barrios de la ciudad de Alicante.



## 3.5. INFORME SOCIAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES

A continuación se muestran los datos de las atenciones realizadas por los Servicios Sociales de Alicante durante 2021. La totalidad de la información se ha extraído del Informe Social de Alicante, documento exhaustivo que es elaborado anualmente por los Servicios Sociales de Alicante. Se muestra solo una selección de datos, y para mayor detalle puede consultarse el informe completo.

### 3.5.1. DATOS GENERALES

La tabla de Datos Básicos aglutina la información anual más sistemática de Acción Social. La columna Totales recoge en cifras absolutas el número de intervenciones, personas, familias y recursos con los que hemos trabajado a lo largo del año 2021. A continuación, la columna Tasas refleja en porcentaje el peso relativo de cada indicador de la columna anterior. La columna Censo hace referencia a los datos de población total empadronada en el municipio y estratificada siguiendo el patrón de estudio (personas por edad, sexo y procedencia; familias por su composición en cuanto al número de miembros). Y finalmente la columna Tasa/Censo relaciona qué porcentaje de población es usuaria de los Servicios de Atención Social dentro de su franja demográfica.

Según la muestra extraída el 19 de enero de 2022, a lo largo de 2021 han sido atendidas en los Equipos Sociales de Base 32.779 personas, apenas una merma del 1,6% respecto al año anterior. Si hacemos extensiva la atención a todas las personas beneficiarias indirectas podemos afirmar que nuestra Acción Social ha llegado al 14,8% de la población alicantina (más de 51 mil personas).

Durante el año de estudio se han abierto algo más de 6 mil nuevas carpetas, suponen el 18,4% del total de carpetas con las que se ha trabajado. Es un dato optimista en tanto que, el número de carpetas que se han iniciado ha descendido en mil unidades respecto a 2020. Sin embargo, únicamente se han cerrado (o terminado) el 14,4%, lo que significa que más del 85% de las carpetas aún siguen activas en 2022: es el porcentaje más alto registrado hasta la fecha. Esto indicaría mayores dificultades de las personas en riesgo de exclusión para salir de la situación sin el apoyo de los servicios sociales.

Respecto a la distribución por grupos de edad, vuelven a presentarse los valores proporcionales previos a la pandemia, donde las personas mayores representaban un tercio de las personas atendidas (en lugar del 26,2% en 2020) y el grupo de personas en edad activa rondaba el 60% (65,1% en 2020). Hemos sobrepasado por primera vez desde que tenemos registros la cifra de 10 mil personas mayores atendidas durante el año.

El dato más positivo es que desciende el número de menores, tanto en términos relativos (hasta el 7,4% de las personas atendidas, 4 puntos menos que hace 5 años), como en términos absolutos (500 expedientes de menor menos).

El índice de discriminación de género, regresa a los valores de 2018, siendo de 39,9% / 60,1% la proporción de Hombres/Mujeres atendidas. La brecha de género en el acceso a Servicios Sociales suele ser un indicador de la situación económica y social que se atraviesa. En condiciones de estabilidad la proporción de mujeres usuarias de Servicios Sociales es mayor que durante las épocas de crisis, en las que aumenta considerablemente el número de hombres que solicitan apoyo y atención social. Este año se ha reducido el peso masculino en 4 décimas.

Las casi 33 mil personas atendidas se configuran en 23.307 Unidades de Convivencia\*, de las cuales el 43,2% corresponde a hogares unipersonales, es el porcentaje más elevado de hogares unipersonales con el que hemos trabajado. Nunca antes de 2021 habíamos superado la cifra de 10 mil personas solas demandando apoyo. La soledad, como dimensión de la Exclusión Social, incide especialmente en el colectivo de mujeres mayores de 64 años, como veremos más adelante.

Los recursos empleados en 2021 han ascendido hasta los casi 89 mil, otra cifra récord en los Servicios Sociales municipales que supone un incremento del 4,5% respecto a 2020. El refuerzo de personal en la plantilla ha permitido que, a pesar de que este año han sido algo menos las unidades de convivencia con las que hemos trabajado, los recursos empleados han sido más intensos y numerosos.

Del 01/01/2021 al 31/12/2021	Total CCSS	Tasa
Estado de la Intervención Abierta	28053	85,6
Estado de la Intervención Terminada	3935	12
Estado de la Intervención Cerrada	791	2,4
Caretas abiertas durante el año	6041	18,4

Del 01/01/2021 al 31/12/2021	Total CCSS	Tasa	Censo	Tasa/Censo
PERSONAS	32779	100,0	348728	9,4
Menores (0 – 18 años)	2420	7,4	67497	3,6
En activo (19 - 64 años)	19496	59,5	214034	9,1
Mayores (65 y más)	10835	33,1	67196	16,1
Hombres	13083	39,9	169231	7,7
Mujeres	19696	60,1	179497	11,0
Personas extranjeras	6892	21	59993	11,5
No consta	4085	12,5		
UNIDADES DE CONVIVENCIA	23307	100	145635	16,0
Unipersonales	10079	43,2	42137	23,9
Nucleares (de 2 a 4	11252	48,3	88650	12,7
Numerosas	1976	8,5	14848	13,3
PERSONAS BENEFICIARIAS	51676			14,8

Del 01/01/2021 al 31/12/2021	Total CCSS	Tasa
RECURSOS APLICADOS	88900	100
Información	33255	37,4
Convivencia	11945	13,4
Alojamiento Alternativo	2955	3,3
Inserción	3552	4,0
Ayudas Económicas	37193	41,8

Una vez finalizadas las ayudas de urgente necesidad generadas para atender la demanda más inmediata y mitigar los efectos (principalmente económicos) causados por el coronavirus (ACPE/PEI Covid, ayuda alimentaria para situación de urgencia social, etc) observamos cambios importantes. De las dos categorías sobre las que mayores variaciones se produjeron respecto al año anterior una ha seguido despuntando sobre el resto: son los recursos de Información/Tramitación (emisión de Informes de Vulnerabilidad, tramitación de la Dependencia...), que han incrementado su gestión en casi 5 mil unidades. La otra categoría, Ayudas Económicas, aunque se ha reducido en casi 2 mil prestaciones menos, sigue siendo la de mayor peso entre todos los recursos tramitados. Los recursos relacionados con Apoyo a la Unidad de Convivencia, Alojamiento Alternativo e Inserción se han mantenido prácticamente inalterables en los últimos tres años debido principalmente a su escaso crecimiento presupuestario.

A lo largo de 2021 han tenido carpeta abierta casi 33 mil personas. Es un ligero descenso respecto al año anterior, pero aún se mantiene en valores muy elevados si observamos la evolución de los últimos cinco años. Una vez superada la emergencia social y sanitaria provocada por el Covid, el deterioro de las condiciones de vida persiste en la mayoría de los hogares que han acudido a Servicios Sociales.

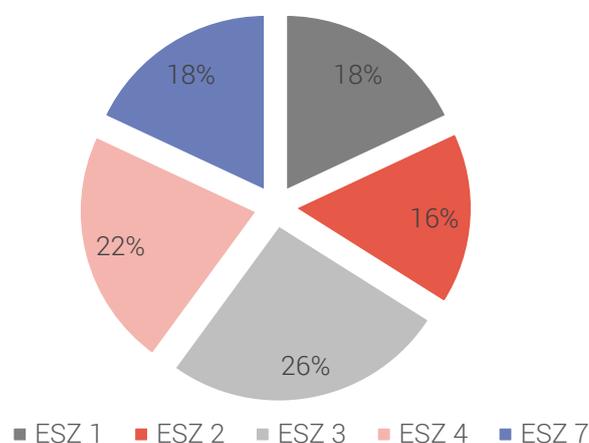


Fuente: Informe Social 2021, Servicios Sociales de Alicante.

El mayor peso de la atención recae sobre el Equipo Social Zona 3, que es el único que supera las más de 8 mil carpetas con actuaciones anotadas a lo largo del año. Sin embargo el Equipo Social Zona 4 está por encima en cuanto a número de citas concertadas.

Durante 2021 se han gestionado casi 39 mil citas tanto presenciales como telefónicas. Observamos diferencias importantes en el número de citas urgentes (y no demorables) agendadas en cada centro, lo que nos indica que debemos revisar el protocolo de atención a la urgencia y la homogeneización de criterios. También es muy heterogéneo el porcentaje de personas que no acuden a su entrevista, pasando del 1,59% del Equipo Social de Zona 2 al 11,26% del Equipo Social de Zona 1.

Personas atendidas por centro durante 2021 (%)



Fuente: Informe Social 2021, Servicios Sociales de Alicante.

## 3.5.2. DATOS POR ZONAS

### EQUIPO SOCIAL ZONA 1

El número de carpetas no disminuye en el Equipo Social Zona 1\*, como era de esperar una vez superada la situación de emergencia, sino que aumenta hasta las casi 5.800 personas atendidas. Solo en 2021 se han abierto 1374 carpetas nuevas. Es el segundo centro que más carpetas ha abierto este año, únicamente por detrás del Equipo Social Zona 3, lo que significa que casi el 24% de las carpetas con las que se ha trabajado se han abierto en los últimos 12 meses.

Los valores proporcionales poco a poco se restablecen y se van a asemejando a niveles previos a la pandemia en este equipo, que abarca a una población de más de 100 mil personas. La proporción de personas en edad activa y personas mayores se reequilibra en torno al 46/47%. Es uno de los centros que más personas mayores atiende en términos absolutos, y sin embargo únicamente representan el 12,7% de las más de 20 mil personas mayores empadronadas en su demarcación.

El índice de discriminación de género nos sigue mostrando la mayor brecha existente entre las cinco áreas sociales, siendo de 62,2 mujeres frente a 37,8 hombres cada 100 personas atendidas. Y es que existe una correlación directa entre el nivel de exclusión y la feminización de la pobreza. Aunque lo que resulta más llamativo en este centro es el volumen de hogares unipersonales atendidos, que ascienden a casi el 60% del total.

Respecto al tipo de prestaciones y servicios gestionados, este año destacamos el peso que han tenido los recursos de Información / Tramitación, que han supuesto el 44,4% de los recursos tramitados. Esto engloba trámites tales como emisión de informes de vulnerabilidad, certificados para el IMV, tramitación de solicitudes para la Dependencia, etc.

### EQUIPO SOCIAL ZONA 2

El Equipo Social Zona 2 sigue siendo el centro sobre el que recaen menor número de atenciones. En todo caso durante 2021 se han superado, por primera vez en toda su serie histórica, las 5 mil personas atendidas. Como en la mayoría de los Equipos, respecto al año anterior, desciende el número de personas en edad activa y menores atendidas, mientras aumenta el número de personas mayores, bien porque acceden a recursos sociales por primera vez, o bien porque solicitan la reactivación de los servicios que habían suspendido durante los sucesivos Estados de alarma.

Las tasas en el Equipo Social Zona 2 se asemejan a las del promedio general para todas las categorías. Se mantiene el número de personas extranjeras que solicitan apoyo del Equipo, y que representan en torno al 20% del total. Apenas se producen variaciones en el número de hogares atendidos, y el índice de discriminación de género varía 0,8 puntos respecto al año anterior. Es destacable el número de hogares unipersonales al que llega

este equipo, son 1453 y representan un cuarto de los 5678 hogares unipersonales registrados en estos barrios\*.

Si el número de personas atendidas ha supuesto una variación positiva de 4,5 puntos respecto a 2020, en lo relativo a recursos y servicios la variación en aumento ha sido del 16,3%. Se han destinado más recursos a Información/Tramitación, Convivencia y Ayudas de tipo económico. Por contra se han reducido ligeramente los recursos de Inserción, y especialmente los destinados a Alojamiento alternativo, descendiendo la cifra hasta los 289: la más baja de su historial de registros, así como del resto de Equipos Sociales.

### EQUIPO SOCIAL ZONA 3

Al Equipo Social Zona 3 le corresponde atender a las personas residentes en los barrios\* de la Zona Sur. Es, junto a la Zona 1, la más extensa en cuanto a población (cerca de 100 mil personas) y territorio, sin embargo las diferencias entre ambos centros son notables. Por primera vez se ha superado la cifra de 8 mil personas recibiendo apoyo en este centro, una cifra mucho mayor que la recogida en la Zona 1, que roza los 5.800.

En cuanto a la distribución por edades, hay un dato positivo y es que el número de carpetas de menores se ha reducido en un 21,5% respecto al año anterior. El número de personas mayores atendidas crece tras los Estados de alarma (circunstancia que se repite en todos los equipos) y la cifra de personas en edad activa se mantiene. También se mantiene invariable el número de personas extranjeras atendidas, tras el espectacular aumento de los dos años anteriores. Son más de 1.500 personas extranjeras que están recibiendo la atención de los servicios sociales, lo que supone un alcance del 14% de las personas extranjeras empadronadas en la Zona Sur, porcentaje que podría ser incluso más alto teniendo en cuenta que desconocemos la nacionalidad en más de mil registros.

En cuanto al tipo de prestaciones gestionadas, es el centro que ha hecho más uso de los recursos disponibles. Han sido más de 21.500 recursos en activo, de los cuales el 39,5% se han destinado a procesos de Información/Tramitación. Es el equipo que más ha explotado los recursos de Convivencia, Alojamiento alternativo e Inserción, muy por encima del resto de centros. El número de Ayudas económicas prestadas es similar al de 2020.

### EQUIPO SOCIAL ZONA 4

En el Centro Social 4 se ubica el equipo de referencia de todas aquellas personas y familias empadronadas en los barrios de la Zona Norte. Es el único centro en el que ha descendido el número de personas con las que se trabaja (mil menos que el año anterior), pero al mismo tiempo es el equipo con el porcentaje de carpetas abiertas más alto, con un 90,1% (son 5,4 puntos más que en 2020), de lo que se deduce que las intervenciones en esta zona se prolongan durante más tiempo. Este dato va en consonancia con el elevado porcentaje de personas y familias que dependen de los servicios sociales en este territorio. Según nuestros datos, casi el 30% de la población de Zona Norte recibe acompañamiento y

soporte del Equipo Social Zona 4. Con todo, significa un descenso de 7,4 puntos respecto al año anterior.

En cuanto a la distribución por grupos de edad, es en la categoría de personas en edad activa donde se ha producido el mayor descenso, pero el dato más significativo lo encontramos en el grupo de mayores de 65 años: siendo el equipo que menos personas mayores atiende en la ciudad en términos absolutos, en términos relativos es el centro donde el porcentaje de personas mayores atendidas respecto del total de personas mayores de 65 años empadronadas en la zona es mayor, un 23,8%. Si hablamos de unidades de convivencia, el 37% de los hogares unipersonales registrados en esta demarcación están apoyados por los servicios sociales, la mayoría ocupados por personas mayores.

Siendo el área económicamente más vulnerable, no es de extrañar que más de la mitad de los recursos hayan consistido en Prestaciones económicas. De las 37.193 ayudas tramitadas en 2021, 11.172 se han iniciado desde el Equipo Social Zona 4, representan el 30% del total.

## EQUIPO SOCIAL ZONA 7

El Equipo Social Zona 7 es el otro equipo que, junto al 4, reduce el número de carpetas con las que ha trabajado a lo largo de 2021. En 2020 duplicó el número de carpetas abiertas, pasando de las 750 habituales a las 1.453 carpetas abiertas, en cambio durante este periodo se ha producido un descenso del 34%, que supone la apertura de apenas mil carpetas, recuperando poco a poco los valores previos a la pandemia.

Al igual que en el resto de los equipos, durante este ejercicio, el número de personas mayores atendidas ha aumentado, mientras que el de personas en edad activa y, especialmente, menores ha disminuido (este último colectivo se ha reducido un 24,5% desde 2020). No obstante lo anterior, el peso de las personas en edad laboral sigue siendo muy importante en este centro, ya que suponen el 60,7% de sus usuarios y usuarias. A esto contribuye el elevado porcentaje de personas extranjeras atendidas en estos barrios\* (la mayoría en edad activa) que, una vez depurado el sesgo del "no consta", asciende al 27,8%, el porcentaje más alto de todos los equipos sociales de la ciudad.

Muchas de estas personas en edad laboral tienen además cargas familiares, esto se pone de manifiesto en el peso que tienen los hogares nucleares en esta zona, que con un 54,2% representan el porcentaje más alto del municipio.

Esto explica el peso tan importante que tienen las Ayudas económicas en este centro, que suponen el 45,8% de las ayudas prestadas, si bien se han visto reducidas en casi 600 unidades respecto a 2020. Los que han aumentado son los recursos dedicados a Información / Tramitación, pasando de 3.646 en 2018 a los actuales 5.400, y que se traduce en un incremento del 48,1% en tan solo 3 años.

### 3.5.3. DATOS POR CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

#### SEXO

Según la muestra extraída de la Ficha Social, la distribución por barrios en función del sexo, así como la tasa de población atendida en cada territorio es la que sigue a continuación, durante el año 2021. Los dos barrios con mayor número de personas atendidas por los Equipos Sociales de Zona son Virgen del Remedio y Carolinas Altas: los únicos que superan las dos mil carpetas. En cambio, si hablamos en términos relativos, son Virgen del Carmen y 400 Viviendas los vecindarios donde mayor proporción de habitantes recurre a los Servicios Sociales, el 33,42% y el 29,87% respectivamente.

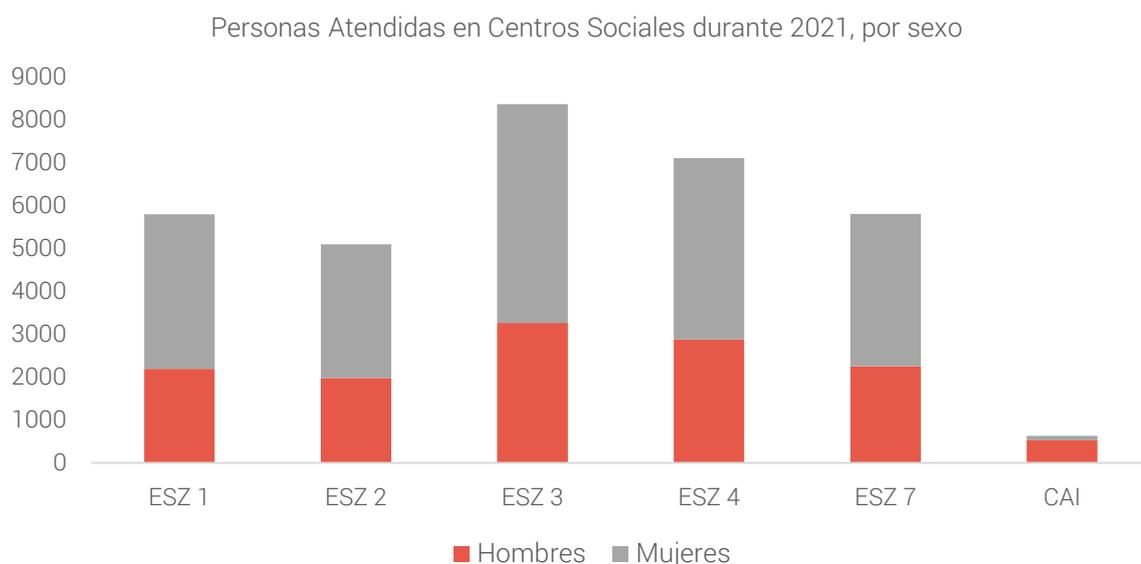
BARRIO	Hombres	Mujeres	Total	Población	Tasa
Casco Antiguo – Santa Cruz	123	163	286	2.644	10,82%
San Antón	133	203	336	2.328	14,43%
Raval Roig – Virgen del Socorro	43	69	112	1.617	6,93%
Centro	140	248	388	5.574	6,96%
Ensanche Diputación	342	587	929	14.547	6,39%
Mercado	243	441	684	9.023	7,58%
San Blas – Santo Domingo	342	558	900	9.087	9,90%
Polígono San Blas	314	475	789	17.593	4,48%
Campoamor	483	848	1.331	12.324	10,80%
Altozano - Conde Lumiares	350	588	938	10.670	8,79%
Los Ángeles	557	819	1.376	11.372	12,10%
San Agustín	72	107	179	2.129	8,41%
Sidi Ifni - Nou Alacant	298	435	733	4.916	14,91%
Benalúa	373	592	965	9.292	10,39%
Alipark	168	279	447	2.982	14,99%
San Fernando - Princesa	148	263	411	4.743	8,67%
Florida Alta	275	417	692	5.139	13,47%
Florida Baja	395	655	1.050	10.874	9,66%
Ciudad de Asís	381	566	947	6.575	14,40%
Polígono Babel	293	427	720	7.937	9,07%
San Gabriel	124	189	313	4.994	6,27%
El Palmeral – Urbanova - Tabarca	70	101	171	3.611	4,74%
Plá del Bon Repós	681	1.016	1.697	13.553	12,52%
Carolinas Altas	835	1.398	2.233	18.841	11,85%
Carolinas Bajas	516	782	1.298	10.257	12,65%
Garbinet	236	342	578	13.350	4,33%
Rabasa	91	133	224	2.825	7,93%
Tómbola	92	134	226	2.454	9,21%
Divina Pastora	39	57	96	1.438	6,68%
Ciudad Jardín	54	94	148	1.501	9,86%
Virgen del Remedio	941	1.347	2.288	16.482	13,88%
Lo Morant – San Nicolás de Bari	168	292	460	6.699	6,87%
Colonia Requena	91	122	213	2.431	8,76%
Virgen del Carmen	431	700	1.131	3.384	33,42%
Cuatrocientas Viviendas	134	179	313	1.048	29,87%
Juan XXIII	551	840	1.391	7.991	17,41%

Vistahermosa	123	198	321	6.021	5,33%
Albufereta	244	449	693	10.466	6,62%
Cabo de las Huertas	178	303	481	16.431	2,93%
Playa de San Juan	304	554	858	25.086	3,42%
Villafranqueza – Santa Faz	122	201	323	4.428	7,29%
Disperso partidas	214	268	482	7.193	6,70%
Gran Vía Sur	171	242	413	7.379	5,60%
Ciudad Elegida	108	171	279	3.228	8,64%
Juan Pablo II	130	151	281	6.272	4,48%
TOTAL	12.121	19.003	31.124	348.729	8,92%

En la gráfica se nos muestra más claramente la evolución por género y Equipo Social que se ha experimentado este último año. El número de hombres atendidos se ha incrementado en los Equipos Sociales de las Zonas 1, 2 y 3, especialmente en la Zona 1, que sube 8,9 puntos respecto a 2020. Por contra, en las Zonas 4 y 7 se produce una variación negativa de 12,3 y 8,3 puntos respectivamente.

En lo concerniente al número de mujeres atendidas en los Equipos, se repiten ciertas pautas de comportamiento. Aumenta en las mismas zonas el número de carpetas encabezadas por mujeres, pero son variaciones más discretas: 5,5 puntos en la Zona 1; 4,4 en la Zona 3 y 3,1 en la Zona 2. Del mismo modo disminuye de forma notable el volumen de mujeres atendidas en las Zonas 4 y 7 (11,4 puntos en ambos casos).

La excepción a esta norma la encontramos en el número de personas sin hogar atendidas en el CAI. En este colectivo, la brecha de género es del 16,8% debido a que es una comunidad con un fuerte componente masculino y de personas solas.



Fuente: Informe Social 2021, Servicios Sociales de Alicante.

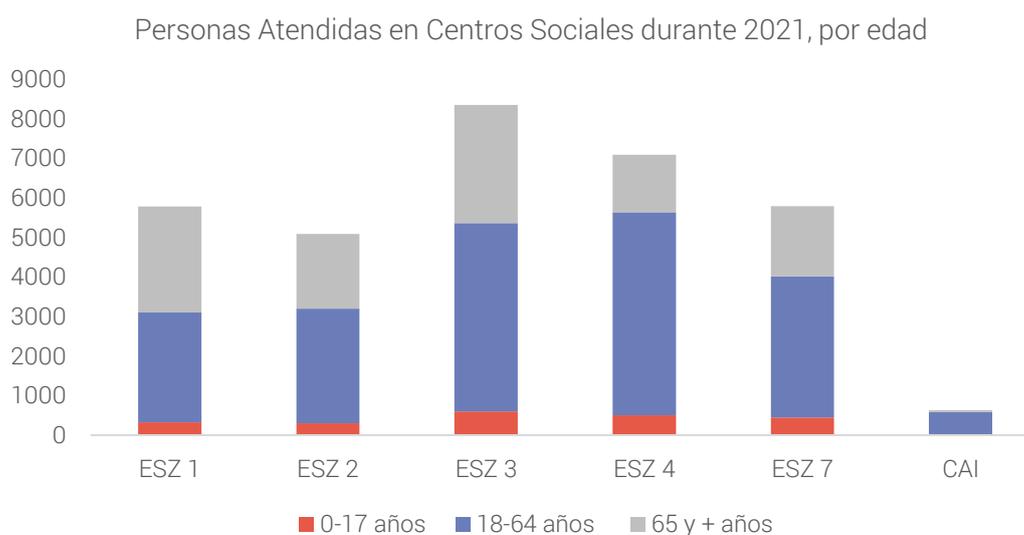
## EDAD

Volviendo al análisis de las personas atendidas según su edad, mostramos a continuación los datos que hacen referencia a los tres grandes grupos de edad: menores, personas en edad productiva y personas mayores. Se acusa un importante descenso en el número de carpetas de menores, si bien esto se debe a un ajuste de distribución de la variable Edad debido a una adecuación de los estratos empleados hasta ahora. Debido a que el Programa Familia y Menor se ocupa de acompañar a menores de edad en situaciones de riesgo de exclusión, y la mayoría de edad en España se establece en 18 años, hemos considerado reducir el estrato Menor a las edades comprendidas entre 0 y 17 años, pasando de esta manera al estrato Edad productiva a las personas que hayan cumplido los 18 años.

Observamos claramente como vuelve a ganar peso el grupo de edad de las personas mayores, que se había visto reducido a causa del confinamiento y el resto de medidas restrictivas derivadas de la covid. Se recuperan los valores de este colectivo en torno a 6 puntos, no tanto porque se haya reducido el número de personas en edad laboral atendidas sino porque ha aumentado considerablemente el número de personas mayores que han iniciado o reactivado su relación con los servicios sociales municipales.

En la distribución por barrios podemos comprobar como el peso de las personas mayores puede llegar incluso a superar el 50% de las personas atendidas. Es el caso de Vistahermosa (53,89%), Albufereta (53,84%) o Raval Roig (52,68%).

En otro orden de cosas, es llamativa la concentración de carpetas de menores en la Zona Plá- Carolinas: en este vecindario (Plá del Bon Repos + Carolinas Altas + Carolinas Bajas) se concentra el 18% de las carpetas de menores de la ciudad.



Fuente: Informe Social 2021, Servicios Sociales de Alicante.

BARRIO	0-17 años	18-64 años	65 y + años	Total
Casco Antiguo – Santa Cruz	14	172	100	286
San Antón	13	215	108	336
Raval Roig – Virgen del Socorro	3	50	59	112
Centro	14	190	182	386
Ensanche Diputación	42	423	464	929
Mercado	37	374	273	684
San Blas – Santo Domingo	49	513	337	899
Polígono San Blas	59	448	282	789
Campoamor	66	778	485	1.329
Altozano - Conde Lumiares	60	525	352	937
Los Ángeles	75	836	455	1.366
San Agustín	13	107	59	179
Sidi Ifni - Nou Alacant	40	500	191	731
Benalúa	66	544	354	964
Alipark	25	246	176	447
San Fernando - Princesa Mercedes	22	227	162	411
Florida Alta	53	369	269	691
Florida Baja	60	551	438	1.049
Ciudad de Asís	88	582	277	947
Polígono Babel	51	431	238	720
San Gabriel	30	160	123	313
El Palmeral – Urbanova - Tabarca	20	98	53	171
Plá del Bon Repós	118	973	606	1.697
Carolinas Altas	170	1.406	656	2.232
Carolinas Bajas	84	855	359	1.298
Garbinet	62	334	182	578
Rabasa	12	119	93	224
Tómbola	22	111	93	226
Divina Pastora	5	44	47	96
Ciudad Jardín	9	81	58	148
Virgen del Remedio	133	1.573	577	2.283
Lo Morant – San Nicolás de Bari	37	251	172	460
Colonia Requena	21	155	37	213
Virgen del Carmen	73	908	150	1.131
Cuatrocientas Viviendas	21	206	86	313
Juan XXIII	108	1.014	269	1.391
Vistahermosa	21	127	173	321
Albufereta	30	292	371	693
Cabo de las Huertas	49	221	211	481
Playa de San Juan	58	405	394	857
Villafranqueza – Santa Faz	14	177	131	322
Disperso partidas	30	246	206	482
Gran Vía Sur	33	257	123	413
Ciudad Elegida	22	189	68	279
Juan Pablo II	33	197	51	281
TOTAL	2.065	18.480	10.550	31.095

## ORIGEN

El año 2021 se cierra con una cifra de personas extranjeras atendidas ligeramente inferior al año anterior. Según los datos disponibles, suman un total de 6.855 personas de origen extranjero. Extrapolando los datos, teniendo en cuenta que desconocemos la nacionalidad de 4.900 carpetas, vienen a representar el 24,63% del total de personas que han solicitado el apoyo de los Servicios Sociales en nuestro municipio.

Por nacionalidades no se han producido apenas variaciones, tal y como sí se produjeron durante el período de 2020. Hemos atendido a personas de casi 120 nacionalidades diferentes aunque las que más aportan son:

- Colombia →1230 carpetas (108 carpetas menos que en 2020)
- Argelia → 1062 carpetas (43 carpetas más que en 2020)
- Marruecos →651 carpetas (107 carpetas menos que en 2020)
- Venezuela →477 carpetas (22 carpetas más que en 2020)
- Ecuador →271 carpetas (95 carpetas menos que en 2020)
- Argentina →312 carpetas (21 carpetas menos que en 2020)
- Rusia →277 carpetas (12 carpetas menos que en 2020)
- Ucrania →258 carpetas (14 carpetas menos que en 2020)
- Rumanía →191 carpetas (34 carpetas menos que en 2020)
- Cuba →179 carpetas (4 carpetas más que en 2020)

CENTROS	España	Latino América	Magreb	África Subsah.	UE-28	Resto de Europa	Resto del Mundo	Apátrida	NO CONSTA	TOTAL
ESZ 1	4233	508	118	20	167	88	61	1	590	5786
ESZ 2	3534	608	177	40	81	79	39	2	526	5086
ESZ 3	5717	884	214	33	131	150	87	0	1132	8348
ESZ 4	4235	377	760	163	85	93	67	0	1315	7095
ESZ 7	3815	753	312	48	125	159	64	1	513	5790
CAI	263	72	148	19	83	22	14	2	825	631
Total	21797	3202	1729	323	672	591	332	6	4901	32736

La comunidad latinoamericana tiene un peso muy potente en los servicios sociales, puesto que representan el 47% de las personas extranjeras atendidas, lo que viene a condicionar en gran medida el trabajo que se realiza en determinados Equipos Sociales de Zona ya que no se distribuyen de manera homogénea por el municipio, sino que tienden a concentrarse en determinados barrios, como Plá- Carolinas y Los Ángeles - Altozano - Campoamor.

BARRIOS	España	Latino Amer.	Magreb	Africa Subsah.	La UE (28)	Resto Europa	Resto Mundo	TOTAL
Casco Antiguo – Santa Cruz	199	26	15	4	11	4	10	286
San Antón	228	46	12	3	12	2	3	336
Raval Roig – Virgen del Socorro	73	13	3	0	6	2	0	112
Centro	252	54	20	3	7	13	4	388
Ensanche Diputación	666	107	17	2	22	10	14	927
Mercado	443	121	18	2	27	10	5	684
San Blas – Santo Domingo	540	155	20	2	26	27	14	897
Polígono San Blas	541	73	18	4	6	22	8	789
Campoamor	828	196	61	13	27	39	17	1.331
Altozano - Conde Lumiares	660	122	21	9	13	9	5	934
Los Ángeles	926	193	48	15	35	18	11	1.364
San Agustín	147	7	5	1	4	1	0	179
Sidi Ifni - Nou Alacant	421	77	70	11	7	11	9	733
Benalúa	594	138	31	5	23	25	14	964
Alipark	284	52	18	1	13	10	10	446
San Fernando - Princesa	261	62	9	3	10	6	4	411
Florida Alta	449	83	26	1	6	13	5	691
Florida Baja	698	112	17	6	16	14	10	1.049
Ciudad de Asís	724	74	39	5	4	2	3	947
Polígono Babel	547	44	16	2	5	15	2	719
San Gabriel	236	15	3	2	3	6	1	313
El Palmeral – Urbanova - Tabarca	122	8	6	0	3	0	9	171
Plá del Bon Repós	1.134	211	91	8	50	48	16	1.696
Carolinias Altas	1.443	294	140	28	37	65	24	2.229
Carolinias Bajas	801	189	73	7	38	48	21	1.296
Garbinet	455	44	17	0	6	4	6	578
Rabasa	174	15	0	0	1	0	0	224
Tómbola	188	15	3	0	3	3	0	226
Divina Pastora	81	2	1	0	0	0	0	96
Ciudad Jardín	98	8	13	1	1	0	0	148
Virgen del Remedio	1.218	146	304	72	27	37	15	2.284
Lo Morant – San Nicolás de Bari	334	41	20	7	1	2	3	460
Colonia Requena	127	10	27	7	2	1	2	212
Virgen del Carmen	833	36	97	16	8	8	5	1.131
Cuatrocientas Viviendas	207	9	14	1	1	4	4	313
Juan XXIII	850	71	136	23	20	10	9	1.391
Vistahermosa	242	17	13	2	5	0	6	321
Albufereta	539	38	6	0	8	15	5	693
Cabo de las Huertas	396	19	5	0	12	8	3	481
Playa de San Juan	618	61	11	3	42	27	3	857
Villafranqueza – Santa Faz	217	12	3	0	8	0	0	322
Disperso partidas	402	10	1	0	12	1	0	481
Gran Vía Sur	309	23	9	0	2	3	5	412
Ciudad Elegida	168	24	20	3	4	4	8	279
Juan Pablo II	205	17	6	5	14	2	4	281
TOTAL	20.87	3.090	1.503	277	588	549	297	31.08

## COLECTIVOS

Se observan cambios de tendencia significativos en 2021. El protagonismo del Origen como factor de vulnerabilidad se aproxima mucho más este año a Familia y Personas Mayores, con un relevante 20%. También significativo es el porcentaje de carpetas abiertas durante 2021 en el sector Mujer. Si tenemos en cuenta el resto de carpetas activas con las que se ha trabajado el peso es mucho menor. Al contrario de lo que ocurre en el ámbito de la Salud, que este año únicamente ha significado el 4% de las carpetas nuevas, pero suponen un 8% del volumen de carpetas activas.

Para el siguiente análisis haremos referencia al dato acumulado de los sectores de vulnerabilidad de menor a mayor representación, comenzando por el colectivo Mujer (5%). Recordemos que únicamente incluimos en este sector aquellas carpetas que se coordinan con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y que actualmente se gestiona desde la Concejalía de Igualdad (creada en 2015). Son casi 1.800 mujeres, de las cuales un tercio se circunscriben al ámbito de actuación del Equipo Social Zona 3.

Infancia - Adolescencia es un colectivo que saca a la luz otro fenómeno reciente de la Exclusión, y es que afecta en mayor medida a los más jóvenes y a las familias con menores, y así ha sido a lo largo de la última década. La última Encuesta de Condiciones de Vida del INE (EVC en adelante) refleja valores intolerables en nuestra región: el 34,6% de las personas menores de 16 años se encontraban en Riesgo de Exclusión en 2020.

Salud, con el 8% de representación, engloba aquellas personas con enfermedad y/o discapacidad sobre las que se ha realizado alguna actuación en Ficha Social. A lo largo del año se trabajó con 2.513 carpetas clasificadas en esta categoría, de las cuáles se iniciaron en 2021 únicamente 271 (un 10,8%) y 233 en 2020. Este dato refleja la perdurabilidad de las intervenciones en este colectivo, que en 2022 verá intensificada su atención primaria específica a través de dos líneas de actuación:

- Reforzando el compromiso con las entidades que trabajan en este sector en la ciudad de Alicante
- Con la puesta en marcha del Servicio municipal de atención y seguimiento a personas con problemas de salud mental grave (Sasem)

El Origen como factor de vulnerabilidad ha reunido a 3.554 personas, de las cuales un 34,5% (1.225 personas) han acudido este año por primera vez. Debemos recordar que en esta categoría se incluyen tanto a personas inmigrantes, refugiadas o pertenecientes a minorías étnicas como a personas sin hogar.

Las personas extranjeras partían de una posición de desventaja en las diferentes dimensiones de la exclusión social antes de la pandemia y las medidas de protección social llevadas a cabo para amortiguar la crisis (IMV, aumento de la protección por desempleo, facilitación de ERTE, etc.), no han llegado a la población extranjera en los mismos términos

que a la población nacional. Centrándonos en la dimensión Empleo, vemos en la siguiente tabla cómo se ha menoscabado a la población extranjera por delante de la española a la hora de tomar medidas de precarización laboral, lo que ha supuesto, como consecuencia lógica, un aumento en la demanda de los servicios sociales.

Ya hemos apuntado anteriormente que el sector de Personas Mayores recupera su protagonismo y pasa a representar en 2021 al 28% de las personas atendidas (son 7 puntos más que el año anterior), lo que en términos absolutos supone un aumento, respecto al año anterior, de 2 mil personas mayores más apoyadas por los servicios sociales municipales. De hecho, nunca antes tuvimos un volumen tan importante de personas mayores con carpeta activa en nuestros equipos. Esto supone que el 16% del total de población mayor de 64 años empadronada en el municipio ha recibido, o está recibiendo, servicios de Apoyo a domicilio, de Dependencia, etc. Y si tenemos en cuenta además a las personas mayores beneficiarias de las actividades de envejecimiento activo el porcentaje es mucho mayor, como veremos más adelante.

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

Colectivo Vulnerable	C.S.1	C.S.2	C.S.3	C.S.4	C.S.7	CAI	Total
Familia	919	1740	2261	3063	1605	18	9606
Infancia –	354	194	680	589	475	0	2292
Origen	433	351	721	627	872	549	3554
Mujer	308	248	586	298	311	16	1773
Personas	2323	1669	2565	1175	1400	5	9137
Salud	561	424	639	396	483	10	2513
Otra	893	466	906	955	651	33	3904
TOTAL	5791	5092	8358	7103	5797	631	32779

### 3.6. I PLAN MUNICIPAL DE INCLUSIÓN SOCIAL DE LA CIUDAD DE ALICANTE 2020-2030. PRINCIPALES RESULTADOS

Alicante cuenta con su I Plan Municipal de Inclusión de la Ciudad. El trabajo comprende un plan de acción y un extenso apartado previo de estudio y diagnóstico, del que se han extraído las conclusiones que a continuación se presentan. Están divididas en diferentes dimensiones o ámbitos, respetando el planteamiento del trabajo original.

Es por lo tanto de gran pertinencia su inclusión en el presente Plan Estratégico Zonal de SS.SS de Alicante, dado que se ha tomado como una de las principales referencias, tanto en la fase de estudio de las necesidades poblacionales, como en el ejercicio de identificación de objetivos y actuaciones del plan de acción.

#### EXCLUSIÓN MATERIAL

- Pese a la recuperación económica, más de la mitad de los hogares alicantinos tienen dificultades para llegar a fin de mes. La proporción se dispara en la Zona Norte, donde pasar el mes con cierta solvencia es una excepción.
- La mayoría de los hogares de Alicante vive algún tipo de carencia material, especialmente, no poder hacer frente a gastos imprevistos o no poder ir de vacaciones, aunque también hay una alta incidencia de la llamada «pobreza energética» («No poder mantener la vivienda con una temperatura adecuada durante los meses fríos»). También se dan casos de retrasos en el pago del alquiler u otros recibos.
- Todas estas situaciones de carestía se dan en una mayor proporción en Alicante que en la Comunitat Valenciana y el Estado; y en la Zona Norte prácticamente se doblan.
- La situación de carestía material severa (carencias en al menos cuatro situaciones) afecta a prácticamente la sexta parte de los hogares alicantinos, y esas cifras duplican las de la Comunitat Valenciana y casi triplican las de España, certificando la situación de grave deterioro que sufre la ciudad.
- La renta media de los hogares alicantinos está ligeramente por debajo de la valenciana y más de 5.000 euros anuales por debajo de la española. Aunque, en general, se ha recuperado en los últimos dos años, veníamos de una larga caída desde el inicio de la crisis, que ha hecho perder poder adquisitivo a una velocidad inédita.
- El diferencial de rentas entre zonas es muy acusado, con el Centro y Playas superando en bastante más del doble a la Zona Norte y en cerca del doble al Pla-Carolinas-Ciudad de Asís.

- La renta media por unidad de consumo disminuye conforme aumenta el número de miembros de la unidad familiar. Así, las familias de uno o dos miembros perciben casi el doble que las familias numerosas.
- Empleando el umbral estatal, más de la tercera parte de los hogares están en riesgo de pobreza, cuando en el caso de la Comunitat Valenciana y España no alcanza la cuarta parte.
- El riesgo de pobreza en Alicante se incrementa en prácticamente el doble en los hogares con niños.
- El nivel de renta aumenta con el nivel de estudios, especialmente en el paso final de estudios universitarios.
- El índice AROPE, de riesgo de pobreza y exclusión, en Alicante, está a la altura de la Comunitat Valenciana, pero un poco por encima de las cifras españolas, de manera que el riesgo en Alicante es comparativamente elevado.
- También el coeficiente Gini (que mide la desigualdad) indica que la situación es algo peor en la ciudad de Alicante que en sus ámbitos territoriales de referencia, es decir, que la desigualdad es mayor en la capital del territorio meridional valenciano.

## TRABAJO

- Respecto al mundo del trabajo, Alicante también destaca negativamente por tener un porcentaje más elevado que la Comunitat o España de hogares donde todas las personas activas son paradas. La Zona Norte vuelve a destacar muy por encima del resto superando en más del doble a cualquiera de las otras zonas.
- La tasa de paro de la provincia ha evolucionado paralela a la de la Comunitat Valenciana y algo por encima de la de España. En 2017 consigue bajar del 20% por primera vez desde el inicio de la crisis, pero lejos de los registros precrisis.
- Las personas jóvenes, las de pocos estudios y las que residen en la Zona Norte son las que marcan cifras de paro más elevadas. Excepto con la variable edad, el perfil es el mismo para el paro de largo duración.
- A la situación difícil por la presencia de paro (y en una proporción elevada, de larga duración) se une que la tasa de cobertura por desempleo ha ido cayendo a lo largo de todo el período recesivo hasta situarse por debajo del 50% en España y cerca del 40% en la provincia de Alicante. Esto quiere decir que una amplia mayoría de la población alicantina está en el paro y no recibe prestaciones.
- El porcentaje de contratos de jornada parcial ha ido creciendo en nuestro territorio desde 2002 y de manera más acusada con la crisis, aunque en los últimos dos años se ha observado una tendencia decreciente.
- Con el abaratamiento del despido y la llegada de la crisis, paradójicamente se redujo la tasa de temporalidad de los contratos. La crisis motivó que sobre todo quedasen los contratos más consolidados y las sucesivas reformas permitieron contratar

indefinidos a «bajo coste» de despido. No obstante, en los últimos dos años se observa un ligero aumento de la temporalidad de los contratos.

- La estructura sectorial de Alicante y su provincia está acusadamente terciarizada, excesivamente dependiente del turismo que provee trabajos de menor calidad y mayor estacionalidad que otros sectores.

## VIVIENDA

- Aunque a partir de 2012 comienza una recuperación ininterrumpida en las transacciones inmobiliarias, la caída fue tan brusca en el período 2007-2008, que está lejos de recuperarse el nivel previo a la crisis (ahora es menos de la mitad de entonces y ha llegado a estar cuatro veces menos).
- Los precios de la vivienda cayeron con la demanda y se han mantenido en niveles aceptables hasta 2019, pudiéndose observar una subida de los precios en los últimos tres años.
- La ciudad de Alicante se ha construido a base de períodos de gran expansión, los años sesenta-setenta y la primera década de este siglo. Ello ha dado lugar a un urbanismo de carácter especulativo y desordenado.
- Aunque en Alicante hay pocos meses de frío, sorprende que más del 70% de los hogares no dispongan de calefacción.
- La proporción de viviendas en propiedad pendientes de hipoteca es mucho más elevada en la ciudad de Alicante que en el resto de España.
- Se está produciendo en Alicante una exclusión residencial grave, concretada en un desajuste entre el número de personas o familias sin recursos habitacionales y la disponibilidad de viviendas sociales. Cada vez más las personas sin hogar son familias en vez de individuos aislados.
- Además, hay zonas de la ciudad, como Colonia Requena, con condiciones de habitabilidad muy alejadas del estándar del resto de la ciudad.

## POBLACIÓN

- Muchos barrios del municipio de Alicante se sitúan por encima de su media poblacional de envejecimiento. La zona del centro es especialmente sensible a un proceso ascendente de envejecimiento.
- Barrios como Ensanche-Diputación y Raval Roig – Virgen del Socorro, seguido de Cuatrocientas Viviendas, Benalúa, Centro, Alipark y Mercado se encuentran por encima de la media de sobre-envejecimiento para Alicante (un alto peso de las cohortes más mayores del segmento de más de 65 años).
- El municipio de Alicante tiene un Índice de Dependencia General medio-alto, lo que supone que hay más personas dependientes que productivas.

- Los barrios con mayor Índice de Dependencia General (IDG) son Cuatrocientas Viviendas, Virgen del Carmen, Ensanche Diputación y Raval Roig–Virgen Socorro, cada uno de los cuales responde a diferentes modelos de dependencia.
- Tanto en la Comunitat Valenciana como en la provincia de Alicante existe un desequilibrio relativo entre las personas atendidas y aquellas personas con derecho a la dependencia. Los barrios con mayor proporción de personas extranjeras respecto al conjunto total de residentes en el barrio son: Colonia Requena, Virgen del Remedio, Casco Antiguo-Santa Cruz–Ayuntamiento, Sidi Ifni-Nou Alacant, San Antón, Carolinas Bajas, Cuatrocientas Viviendas, el Pla del Bon Repòs y Juan XXIII.
- Los hogares compuestos por una sola persona predominan en el municipio de Alicante, suponiendo un factor potencial de vulnerabilidad. Esta situación es especialmente sensible en las personas mayores.
- En el municipio de Alicante se da una tendencia que, al menos parcialmente, relaciona un alto Índice de Dependencia de Mayores con los más altos porcentajes de hogares en los que vive una sola persona con más de 65 años. Esto se aprecia, sobre todo, en el centro tradicional, en los barrios de Cuatrocientas Viviendas, Raval Roig-Virgen del Socorro, Centro, Ensanche-Diputación y Mercado.
- El Centro Social 4 (vinculado a la Zona Norte de Alicante) y el Centro Social 7 (vinculado a los barrios Pla del Bon Repòs, Carolinas Altas, Carolinas Bajas, Garbinet, Barrio Obrero), son los que aglutinan un mayor porcentaje de usuarios respecto a su población residente total.
- En cuanto al perfil de la población atendida en los Centros Sociales, los sectores de población más vulnerables atendidos son las familias, la infancia, personas mayores, personas con discapacidad, personas sin hogar, personas refugiadas o asiladas y migrantes.

## EDUCACIÓN

- En el municipio de Alicante puede advertirse que prácticamente más de la mitad de la población mayor de 15 años sólo ha alcanzado la Educación Secundaria Obligatoria, de los cuales una gran porción carece de cualquier tipo de estudios.
- Tanto en el conjunto del Estado español como en la Comunitat Valenciana el abandono escolar temprano se encuentra muy por encima de la media europea.
- El abandono escolar es predominantemente masculino, con tasas de abandono más altas en los hombres que en las mujeres.
- Aunque el absentismo escolar en Alicante ha ido descendiendo en los últimos años, todavía ha de ser contemplado como una problemática de primer orden.
- Hasta los 14 años, los niveles de escolarización de la población gitana son muy similares a los del conjunto de la población de España, pero a partir de los 15-16 años es cuando empieza a detectarse una gran brecha. La salida temprana del

sistema educativo constituye uno de los problemas más graves en la educación de la población gitana.

## SALUD

- En los últimos años se ha producido un aumento de las consultas sanitarias con trabajador social en los dos hospitales adscritos a los que está adscrito el municipio de Alicante. Asimismo, este incremento se está produciendo en una atención combinada de atención de los problemas de salud interviniendo también sobre los factores de tipo social.
- El volumen de consultas registradas en salud mental en los dos hospitales ubicados en el área de Alicante ha aumentado, especialmente en el Hospital de Sant Joan.
- En los diagnósticos correspondientes a un mayor volumen de personas atendidas en 2017 se encuentran diferencias de género; así, en los hombres predominan trastornos esquizofrénicos, trastornos sexuales y de identidad sexual, los relacionados con el desarrollo y con el consumo de drogas; y, en las mujeres destacan en demencias, trastornos de ansiedad, trastornos de personalidad y trastorno depresivo.
- La edad media de inicio en el consumo de alcohol y otras drogas entre la juventud de Alicante que cursan 4º es muy baja, situándose en 13,8 la media de edad de consumo de alcohol y en 14,6 el consumo de cannabis, siendo ambas sustancias las que mayor prevalencia presentan.
- En Alicante, las mujeres en 4º de la ESO tienen un hábito de consumo mayor que los hombres en todas las drogas excepto en el cannabis.
- De las tres provincias de la Comunitat Valenciana, Alicante es la que tiene una proporción menor de personas con grado de discapacidad igual o mayor a 33%, respecto al total de su población.

## CULTURA

- El porcentaje de viviendas que disponen de algún tipo de ordenador y acceso a Internet ha ido en aumento en los últimos años, tanto en la Comunitat Valenciana como en España.
- La proporción de personas que han utilizado Internet al menos una vez por semana en los últimos 3 meses desciende de una manera más pronunciada a partir de los 55 años.
- El uso de Internet está directamente relacionado con el nivel educativo, a mayor cualificación se hace un mayor uso de internet.

- Analizando los equipamientos informáticos y su uso según los ingresos mensuales netos del hogar, se observa que mayores ingresos implican una mayor posibilidad de disponer de ordenador y de acceso a internet.
- Tanto en España como en la Comunitat Valencia el grado de interés en la asistencia a las bibliotecas es muy bajo, lo que además se traduce en términos de una proporción relativamente baja de personas que visitan las bibliotecas.

## DERECHOS PERSONALES Y COLECTIVOS

- Los ámbitos en los que se produce discriminación de la población gitana son muy diversos, pero los más recurrentes son los medios de comunicación e Internet, el empleo y el acceso a bienes y servicios. No obstante, cabe destacar el alto nivel de infradenuncia y la falta de empoderamiento ante las situaciones de discriminación sobre esta población.
- Realizando un análisis de la discriminación que sufre la población en general, se observa una mayor discriminación hacia las mujeres en comparación con la sufrida por los hombres, debido a las relaciones de género de desigualdad que siguen reproduciéndose en la sociedad.
- La incidencia de la discriminación por sexo se produce de manera más recurrente en mujeres entre los 30 y 44 años.
- El lugar donde se produce una mayor incidencia de la discriminación por sexo es el ámbito laboral y todo el conjunto de actividades relacionadas con él.
- Si consideramos los últimos años y al margen del descenso de 2016, se puede apreciar una tendencia creciente en el número de víctimas mortales de violencia de género.
- Alicante es una de las provincias con mayor volumen de muertes y denuncias totales por violencia de género, sólo por detrás de Madrid, Barcelona y Valencia.
- Una porción relativamente alta de la juventud española tiende a normalizar las conductas de violencia de género, lo cual influye en la manera de relacionarse con sus iguales y en las relaciones de pareja.
- Mientras que a nivel general se ha producido un ligero descenso de los incidentes de delitos de odio registrados en España, en los ámbitos de la «discriminación por razón sexo/género», «orientación o identidad sexual» y «discapacidad» se ha producido un aumento preocupante.
- Casi la mitad de las personas incluidas en el colectivo LGTBI se ha sentido discriminada por su «orientación o identidad sexual», en muy diferentes situaciones y circunstancias de la vida cotidiana.
- Los ámbitos cotidianos donde se detecta mayor incidencia de la discriminación a las personas LGTBI por «orientación o identidad sexual» son los centros escolares y el trabajo, especialmente los primeros.

## 3.7. OTROS DIAGNÓSTICOS SECTORIALES LOCALES. PRINCIPALES RESULTADOS

El municipio de Alicante también ha trabajado en los últimos años en diferentes estrategias sectoriales. En el presente apartado se muestran las principales conclusiones de tres de las estrategias que en la actualidad se encuentran vigentes. Son los siguientes planes estratégicos:

- I Plan Municipal de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2019-2023.
- I Plan Municipal LGTBI Alicante 2021-2024.
- I Plan Estratégico Municipal de Voluntariado 2021-2025.

Se han seleccionado los citados tres trabajos por la asociación directa que tienen con la labor que se desarrolla en los Servicios Sociales de Alicante, por su vínculo con el sistema local del bienestar y porque abordan temáticas con gran presencia en la normativa autonómica. Por estas razones, también fundamentan parte del plan de acción del presente Plan Estratégico Zonal.

### 3.7.1. PLAN MUNICIPAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES 2019-2023

A continuación se presentan, por ámbitos, los aspectos más destacados del trabajo de diagnóstico realizado en el marco del I Plan Municipal de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2019-2023.

#### DEMOGRAFÍA

- Elevadas tasas de feminidad en la población de 65 o más años (139,6 mujeres por cada 100 hombres).
- Intensa caída tasa bruta de natalidad hasta situarse en 8,6 nacidos vivos por cada 1.000 habitantes.
- Descenso de la tasa de fecundidad, en especial entre las madres jóvenes (de 15 a 34 años): tendencia de muchas mujeres a retrasar la maternidad.
- Retraso en la edad media materna hasta los 32.3 años.
- Aumento de los índices de dependencia o porcentaje de población dependiente (menores de 15 años y mayores de 64) frente a la población activa (de 15 a 64 años).
- Incremento de los hogares monoparentales con hijas/os (en 2011 suponían el 10,6% de los hogares alicantinos).
- En España el 12,0% de las mujeres adultas solteras (25 a 49 años) viven solas con algún hijo/a (frente al 1,5% de varones en esta misma situación).
- El porcentaje de mujeres de 65 o más años que viven solas duplica al de varones.

## EMPLEO

- La brecha de género en las tasas de actividad de 11,7 puntos en la provincia de Alicante.
- La brecha de género en las tasas de empleo se situaba en 10,9 puntos.
- Las tasas de paro son superiores entre las mujeres (17,2% y 15,4%)
- Las tasas de temporalidad entre las personas ocupadas asalariadas son superiores entre las mujeres: brecha de género de 1,9 puntos.
- Brecha de género salarial de 18,7 puntos en la provincia (la ganancia media anual femenina supone el 81,3% de la masculina).
- El 55,6% de las personas en paro inscritas en las Oficinas del Servicio Valenciano de Empleo y Formación de Alicante son mujeres.
- La tasa de cobertura de las prestaciones por desempleo es inferior entre las mujeres (39,4%) que entre los hombres (42,3%).

## CORRESPONSABILIDAD Y CONCILIACIÓN

- Las mujeres dedican 2,2 veces más tiempo que los hombres a las tareas del hogar (excluyendo el cuidado de las/os niñas/os).
- En una escala de 0 (completamente insatisfecha/o) a 10 (completamente satisfecha/o) las mujeres puntúan en 6,9 puntos su grado de satisfacción con el reparto de las tareas domésticas con la pareja, frente a los 8,6 puntos de los hombres: el porcentaje de hombres completamente satisfechos con el reparto (41,8%) duplica al de las mujeres (21,5%).
- Las mujeres asumen en la mayoría de los casos tareas como la preparación de la comida, fregar los platos, hacer la compra o limpiar la casa, mientras que las reparaciones de la casa o las gestiones bancarias las realizan mayoritariamente los hombres.
- Entre las personas que han tenido hijas/os, el 86,3% de los hombres y el 88,7% de las mujeres indican que fue la madre quien se encargó fundamentalmente del cuidado y atención de su primer hija/o durante los tres primeros años de su vida.
- El cuidado de las personas dependientes (niñas/os o adultos enfermos, Incapacitados o mayores) sigue siendo una responsabilidad asumida con mayor frecuencia y dedicación por las mujeres.
- El cuidado de los hijos es un factor relevante para el trabajo a tiempo parcial de las mujeres.
- El hecho de tener hijos (o dedicarse a su cuidado) tiene un impacto negativo en la carrera profesional de las mujeres: las tasas de empleo de las mujeres de 25 a 49 años con hijos menores de 12 años son 6,2 puntos inferiores a las de las mujeres de la misma edad que no tenían hijos.
- El uso de las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral es mayoritario entre las mujeres: el porcentaje de mujeres que solicitan reducción de jornada

(12,4%) es muy superior al de los hombres (0,8%) y otro tanto ocurre con la solicitud de excedencias (6,4% y 0,4% respectivamente).

- Las mujeres acapararon la práctica totalidad de las solicitudes de excedencia por cuidado familiar registradas en 2016 en la provincia de Alicante (93,9%), tanto en el caso de las excedencias para el cuidado de los hijos/as (95,1 %) como para el cuidado de otros familiares (86,3%).

## INGRESOS, COHESIÓN SOCIAL Y POBREZA

- La renta anual neta media por persona y la renta media por unidad de consumo son superiores entre los hombres.
- La renta media de los hogares de la Comunidad Valenciana es más elevada en los hogares donde la persona de referencia es un hombre.
- En los hogares unipersonales existen grandes diferencias en las rentas anuales medias, según estén integrados por un hombre (15.592 euros) o por una mujer (13.635 euros).
- Los hogares con una mujer como persona de referencia reciben prestaciones sociales en un porcentaje superior al de los hogares con un hombre como persona de referencia.
- Las tasas de riesgo de pobreza y/o exclusión social (Indicador AROPE) en la provincia de Alicante y en la comarca de L'Alacantí son más elevadas entre las mujeres.
- La población en riesgo de pobreza económica relativa (personas cuya renta disponible equivalente se encuentra por debajo del umbral de riesgo de pobreza) son más elevadas entre las mujeres.
- Las mujeres sufren determinadas carencias materiales mayor frecuencia que los hombres: Las tasas de privación material, que incluye la población que presenta restricciones en sus condiciones de vida por carecer de recursos suficientes (que no puede permitirse 1) pagar las facturas de alquiler, hipoteca o servicios públicos, 2) mantener el hogar adecuadamente caliente, 3) asumir gastos inesperados, 4) comer carne o las proteínas de forma regular, 5) ir de vacaciones, 6) disponer de coche, 7) disponer de lavadora, 8) disponer de aparato de televisión o 9) disponer de teléfono) son superiores entre las mujeres. La misma situación se produce en las tasas de privación material severa, que incluye la población que no puede permitirse cuatro o más de las nueve acciones antes señaladas).
- El porcentaje de mujeres llegan a fin de mes con mucha dificultad (27,1%) es superior al de hombres (24,3%).
- Los centros de servicios sociales municipales atienden a un mayor número de mujeres que de hombres: a partir de los 65 años el porcentaje de mujeres atendidas duplica al de hombres.

- En la provincia de Alicante el importe medio de las pensiones. con independencia de su naturaleza, de los hombres es un 54,9% superior al de las de las mujeres.
- Las mujeres superan claramente a los hombres como perceptoras de pensiones no contributivas: dos tercios (66,7%) de las personas que en 2016 eran beneficiarias en España de pensiones no contributivas eran mujeres. Este porcentaje llega al n% en el caso de las pensiones asistenciales

## EDUCACIÓN

- Peor nivel formativo de las mujeres de edades avanzadas.
- Mayor nivel formativo de las mujeres jóvenes.
- Sesgos en las preferencias de estudios universitarios y postuniversitarios: las mujeres por ciencias sociales y jurídicas y de la salud y los hombres por las ciencias sociales y jurídicas e ingeniería y arquitectura.

## DEPORTE

- Menor interés de las mujeres por el deporte.
- Importante brecha de género en la práctica deportiva: el 59,8% de los hombres frente al 47,5% de mujeres practicaron deporte en el último año. Entre las personas jóvenes (18 a 24 años) la brecha de género es aún más intensa (89,1 % frente a 75,5%).
- El hábito de andar o pasear es más frecuente en las mujeres que en los hombres.
- Casi el 80% de las licencias federadas deportivas en España corresponden a hombres.
- Dos de cada tres deportistas de alto nivel son hombres.

## SALUD

- Los hombres tienen una percepción más positiva de su estado de salud que las mujeres.
- Las enfermedades o problemas crónicos de salud son más prevalentes entre las mujeres.
- El porcentaje de mujeres que tuvieron que restringir su actividad habitual en las dos últimas semanas por dolores o síntomas es claramente superior al de hombres.
- Más hombres que mujeres presentan alguna limitación para las actividades básicas de la vida cotidiana.
- El porcentaje de mujeres con dependencia funcional (25,2%) supera claramente al de los hombres (15,0%).

- El porcentaje de mujeres con alguna sintomatología depresiva (20,4%) es prácticamente el doble que el de hombres (10,6%).
- La frecuentación de las mujeres de los servicios de salud (médico de familia, médico especialista, psicólogo/psiquiatra, servicios de urgencia, hospitalizaciones, etc.) es superior entre las mujeres.
- Mayor consumo de medicamentos por parte de las mujeres y mayor- pauta de automedicación.
- Mayor nivel de autocuidados de la salud y de seguimiento de las prácticas preventivas de las mujeres.
- En la población adulta los problemas de sobrepeso son mayores en los hombres en todos los grupos de edades. Sin embargo, la obesidad tiene una prevalencia más alta entre las mujeres de 25 a 34 años y de 65 y más años que entre sus homólogos varones.
- En todos los grupos de edad las mujeres presentan mayor porcentaje de peso insuficiente que los hombres.
- Entre la población adolescente de 15 a 17 años se repite una situación similar a la observada en la población adulta: más chicos que chicas con sobrepeso y obesidad y más chicas que chicos con peso insuficiente.
- El sedentarismo es claramente superior entre las mujeres en todos los grupos de edad, es especial en el de 18 a 24 años.
- Mayor consumo de tabaco, alcohol y drogas ilícitas entre los hombres y patrones de consumo de estas sustancias más nocivos.
- Solo el consumo de tranquilizantes e hipnóticos es superior entre las mujeres.
- La esperanza de vida al nacer de las mujeres del municipio en 2015 era de 85,7 años, frente a los 79,5 años de los hombres (brecha de género de 6 años).
- La esperanza de vida a los 65 años en 2015 se situaba en 23,1 años para las mujeres y en 18,9 años para los hombres. Con respecto a 2002, la esperanza de vida a los 65 años creció el doble entre los hombres (1,8 puntos) que entre las mujeres (0,9 puntos).
- La perspectiva de género ayuda a comprender una de las grandes paradojas existentes en relación a la salud, como es la menor mortalidad y la mayor morbilidad (nivel de enfermedad) de las mujeres (viven más, pero su estado de salud es peor que el de los hombres). En un contexto en el que aumenta la esperanza de vidas, los hombres están ganando años de vida sanos, en tanto que las mujeres ganan años de "discapacidad".

## VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

- Al menos una de cada tres mujeres residentes en España de 16 o más años (34,0%) han sufrido algún tipo de violencia de género a manos de su pareja o expareja (el 35,3% de las mujeres que han tenido pareja alguna vez en su vida). La violencia de control (25,4%), emocional (21,9%), económica (10,8%) y física (10,3%) son las formas de violencia que con más frecuencia han sufrido las mujeres a lo largo de su vida.
- Extrapolando estos datos a la ciudad de Alicante, aproximadamente, unas 50.000 mujeres habrían sufrido violencia de género a lo largo de su vida a manos de su pareja o expareja.
- Las chicas jóvenes sufren episodios de violencia de género en niveles similares a las mujeres adultas: una de cada cuatro chicas de 16 a 19 años que han tenido pareja en alguna ocasión ha sufrido violencia de control en los últimos 12 meses.
- Solo el 28,5% de las mujeres que han sufrido violencia física o sexual de parte de alguna de sus parejas a lo largo de la vida denunciaron esta situación.
- Entre las razones por las cuales las mujeres que han padecido violencia física, sexual no denunciaron la violencia sufrida destacan: 1) la minimización del episodio, 2) el miedo o el temor a las represalias y 3) la vergüenza.
- De las mujeres que presentaron denuncia, un 20,9% retiró la denuncia. Los motivos señalados con mayor frecuencia para ello son: 1) la pareja o expareja prometió que no iba a suceder más, 2) pensó que su pareja podía cambiar, 3) por miedo, 4) porque es/era el padre de mis hijos/as, 5) sintió pena por su pareja y 6) por recibir amenazas.
- En el año 2016 se interpusieron en los Juzgados de Violencia Contra la Mujer de la Provincia de Alicante 7.496 denuncias, situándose el número de víctimas en 6.610. La ratio de mujeres víctimas de violencia de género por cada 10.000 mujeres en la provincia de Alicante (71,4) es notablemente superior que en el conjunto del país (56,7).
- En el Partido Judicial de Alicante (municipios de Alicante, El Campello y Sant Joan d'Alacant,) se registraron en 2016 un total de 1.831 denuncias, correspondientes a 1.231 víctimas de violencia de género. Extrapolando estos datos a la ciudad de Alicante podría estimarse en 1.589 denuncias presentadas por unas 1.069 víctimas.
- El Sistema VioGén tenía registrados en la Ciudad de Alicante a fecha de 31 de octubre de 2017 un total de 25.572 casos de violencia de género, que se corresponden con un total de 23.553 víctimas. El número de casos en activo era de 3.871.
- El 15,9% de las mujeres residentes en España de 16 o más años declara haber sido víctima de violencia física o sexual fuera del ámbito de una relación de pareja a lo largo de su vida. Los episodios de violencia física (11,6%) superan a los de violencia sexual (7,2%).

- Gran parte de estos episodios violentos tuvieron lugar antes de que las víctimas cumplieran los 15 años, lo que confiere, si cabe, un plus de gravedad a los mismos.

## PARTICIPACIÓN POLÍTICA Y SOCIAL

- Relativa paridad en los puestos de representación política.
- Escasa presencia de mujeres en los altos cargos del ámbito público y privado: ocupaban menos de la tercera parte de los altos cargos de la Administración General del Estado y el 19% de los puestos de Jefe de Consejos de Administración de las empresas del Ibex-35.

### 3.7.2. I PLAN MUNICIPAL LGTBI ALICANTE 2021-2024

A continuación se muestran las principales conclusiones del diagnóstico realizado en el marco del I Plan Municipal LGTBI Alicante 2021-2024.

## LA PERCEPCIÓN DE LAS REALIDADES LGTBI

### ENTRE EL ALUMNADO

- Cerca de 90 alumnos y alumnas (17,8%) no tienen claro qué significa la bisexualidad (11%) o creen que las personas bisexuales están confundidas (6,8%), prejuicio ampliamente reproducido por la sociedad hacia las personas bisexuales.
- El 18,8% del alumnado confunde los términos de sexo biológico, identidad de género y orientación sexual, lo que supone una dificultad respecto al trabajo necesario para deshacer los prejuicios hacia las personas LGBTI.
- Existe una resistencia real (103 alumnos/as) para que el alumnado trans utilice los baños según su género sentido, ya que el 10,1% contestó que no le parecía bien y el 11,4% tenía dudas sobre el hecho de hacerlo.
- Deficiente educación sexual entre el alumnado, ya que cerca del 50% del alumnado encuestado dice que quizás un chico podría conseguir cambiar la sexualidad de una chica lesbiana o tiene dudas sobre ello. Este mito machista parte de la idea de que las relaciones reales son solo las hetero sexuales y, concretamente, menosprecia el placer femenino, ya que se supone que este existe solo si es con un hombre.
- Se refuerza el ideal de heteronorma, ya que el 13,9% del alumnado dice que prefiere tener hijos o hijas heterosexuales antes que hijos homo sexuales.
- Respecto a las muestras de afecto en público, los chicos homosexuales reciben mayor rechazo que las chicas lesbianas. El porcentaje de alumnado que muestra rechazo hacia los chicos está cerca del 12%, entre quien dijo que mejor no lo mostraran en el espacio público (el 8,3%) y quienes respondieron que les daba asco

verlo (2,5%). En relación con las muestras de afecto entre mujeres el rechazo se da por parte del 9,1% del total de alumnado.

## ENTRE EL PROFESORADO

- Necesidad de mayor formación sobre diversidad afectiva, sexual y de género, ya que cerca del 12% del profesorado no conoce la diferencia entre sexo biológico, identidad de género y orientación sexual.
- Desconocimiento sobre la realidad trans entre les menores, ya que el 32,4% no tiene claro si les menores trans deberían poder elegir el baño según su género sentido (24,5%) o incluso no están de acuerdo con ello (7,9%), lo que supone una clara discriminación hacia ellos.
- En relación con los derechos de las personas LGTBI, y en concreto sobre los derechos de reproducción asistida entre las mujeres lesbianas en la seguridad social, cerca del 20% del profesorado manifiesta dudas (12,9%) o incluso rechazo (6,5%), dato bastante elevado.
- El 30% del profesorado encuestado preferiría tener un hijo o hija heterosexual a un hijo/a homosexual, lo que denota una clara visión hetero normativa y, por tanto, discriminatoria hacia las personas LGTBI.
- Un 11,5% dice que las personas bisexuales son personas confundidas, lo que denota una importante deficiencia de formación en diversidad afectiva y sexual entre el profesorado.
- El 45,6% del profesorado encuestado no conoce la relación entre sexismo y homofobia o cree que no existe relación entre ambos conceptos, lo que revela la baja formación en igualdad y diversidad, ya que ambos conceptos comparten la base por la que se producen las violencias de género y por razón de orientación o identidad. Este hecho pone de manifiesto una necesaria intervención, ya que provoca una disonancia de la realidad y un marco de intervención deficiente.

## LA PERCEPCIÓN LGTBI DE LA CIUDAD DE ALICANTE

- Respecto a la percepción de si la ciudad es o no amigable con las personas LGTBI, tanto en el cuestionario del alumnado, como en el de la ciudadanía, el mayor porcentaje percibe que Alicante sí es amigable, con un 46 % y un 42,5 % respectivamente. Esta respuesta es seguida por la consideración de la ciudad como bastante amigable, con un 31,7 % en el caso del alumnado y un 37,4 % en el de la ciudadanía. Aunque las respuestas «poco amigable» y «nada amigable» presentan los porcentajes menos representativos, no podemos dejar de tener en cuenta su importancia, pues llevan implícitas realidades de LGTBIfobia que es necesario abordar. En este caso en concreto la percepción para el alumnado es más hostil

(16,4% entre poco y nada amigable) que para la ciudadanía (11% entre poco y nada amigable).

- En este sentido, de los datos del cuestionario con alumnado, se desprende que más de la cuarta parte de éste ha sufrido agresiones por ser LGTBI: agresión verbal (22,4%), rechazo (12,2%) y violencia física (2,5%)
- Entre la ciudadanía, el 28,5% identifica que las personas LGTBI no se pueden mostrar de manera libre en la ciudad. Este dato es reseñable, teniendo en cuenta que más del 50% de las personas que contestaron al cuestionario son personas LGTBI y, por tanto, contestan a las preguntas según sus experiencias.
- En relación con la realidad de las personas trans, el 68% reconoce que viven una situación de exclusión. Este porcentaje tan elevado viene a evidenciar la realidad de las personas trans, que se enfrentan a las mayores discriminaciones dentro del colectivo LGTBI y, por tanto, que requieren de medidas específicas para garantizar sus derechos e igualdad de oportunidades.
- Respecto a la importancia y necesidad de continuar celebrando el Orgullo LGTBI en Alicante, el elevado porcentaje de respuestas afirmativas, de un 85,3%, pone de manifiesto que la continuidad en el tiempo de este evento se considera necesaria.
- En relación con las políticas municipales el 37,4% contestó que no conocía ninguna iniciativa pero las cree necesarias y el 42,2% percibió que sí que las conocía, pero que harían falta más.

## EL CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES Y ASOCIATIVOS LGTBI

- El Servicio Público Orienta es muy poco conocido por el alumnado de los centros educativos, solo un 18 % lo conoce y el porcentaje de quienes dice no conocerlo es de un 74,3 %.
- En el caso de las entidades LGTBI de la ciudad, el porcentaje de alumnado que respondió conocerlas es muy bajo, con solo un 11 %. Un 84,5 % dijo no conocer a ninguna de las tres asociaciones de Alicante: Diversitat, Entendemos LGTBI y Alicante Entiende.
- Respecto a la ciudadanía, el 50,6% contestó que no conocía a ninguna de las tres entidades. En cuanto a quienes sí conocían alguna, el 43% contestó que conocía Diversitat, el 25% a Alicante Entiende y el 8,6% a la asociación Entendemos LGTBI.

## LA FORMACIÓN RECIBIDA SOBRE DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO

- El 46,8% del alumnado dijo no haber recibido información sobre temas afectivos-sexuales en su centro educativo. Del otro 53,2% solo un 33,1% dijo haber recibido formación sobre identidad de género y un 14,5% sobre diversidad familiar. La formación en diversidad afectiva y sexual sigue siendo un tema pendiente a incorporar en los centros educativos.
- El alumnado sí que muestra interés en obtener información sobre sexualidades, tal y como se desprende de las respuestas del cuestionario.
- Entre el profesorado el 45,3% no ha recibido formación en diversidad afectiva y sexual o en prevención de violencia de género.
- Aunque el porcentaje de profesorado que no ha recibido formación específica relacionada con la diversidad afectiva-sexual es de casi un 50%, un 92,1% la considera pertinente.

## VULNERABILIDAD, DISCRIMINACIÓN Y ACOSO HACIA EL ALUMNADO LGTBI EN LOS CENTROS EDUCATIVOS DE ALICANTE

- Respecto al bloque de detección de violencias y discriminaciones hacia la población LGTBI en los centros educativos, vemos que se dan situaciones LGTBIfóbicas, detectadas tanto por el profesorado como por el alumnado.
- Los centros educativos no son mayoritariamente espacios seguros. Alrededor del 55% del alumnado no tiene confianza en que el espacio puede ser seguro (39,8%) o directamente dice que no lo son (14,3%). Solo un 4,8% dice haber salido del armario en su centro educativo, porcentaje que contrasta con el 20% que dice identificarse como LGTBI y que refuerza la idea de que los centros no son espacios seguros para mostrarse libremente.
- Se evidencia también la LGTBIfobia generalizada a la que se enfrenta el alumnado, pues un tercio dice haber presenciado insultos o haberlos sufrido personalmente. A esto hemos de sumar la gravedad de que se den agresiones físicas hacia personas LGTBI. Del alumnado encuestado, 12 personas dicen haber presenciado este tipo de agresiones y 2 haberlas sufrido. Que se sigan dando estos delitos ponen de manifiesto la necesidad apremiante de la prevención y la intervención.
- Los casos de acoso a través de las redes sociales han crecido a nivel general los últimos años, hecho que constatamos con el resultado de un 48% del alumnado que dice conocer casos de este tipo por el hecho de ser LGTBI. Así pues, la educación e información sobre el uso de las redes sociales debe ir ligada a la prevención de la LGTBIfobia.
- En relación a la frecuencia con la que se daban situaciones concretas de violencia por LGTBIfobia los resultados son alarmantes:
  - El 20% dice que alguna vez o de manera constante las chicas lesbianas son acosadas por chicos.
  - El 11% afirma que el alumnado con familias diversas es tratado de manera diferente al resto de personas.

- El 17,7% dice que el alumnado LGTBI, o el alumnado que parece LGTBI, es tratado de manera despectiva de manera habitual o incluso constante.
- La mitad del alumnado encuestado reconoce que escucha insultos LGTBfóbicos de manera cotidiana en sus centros y concretamente el 19,2% dice que es constantemente.
- El 27,3% del alumnado de los 10 centros educativos que participaron en el diagnóstico reconoce que existe LGTBfobia en sus centros. Este porcentaje visibiliza una preocupante realidad que se vive en silencio en los centros educativos.
- Esta realidad se refuerza, ya que el 47,9% del alumnado reconoce que existe miedo en los centros para expresarse libremente. Sigue habiendo un ambiente que no es propicio para la visibilidad LGTBI en los centros educativos.

## LA PERCEPCIÓN DEL PROFESORADO DE LAS REALIDADES LGTBI EN LOS CENTROS EDUCATIVOS DE ALICANTE

- Un 31,7% del profesorado sigue sin conocer el protocolo de acompañamiento del alumnado trans, lo que indica un alto grado de desinformación y, por tanto, alto riesgo de que se reproduzcan relaciones LGTBfóbicas.
- Cerca del 50% del profesorado que contestó al cuestionario reconoce que existen actitudes violentas hacia el alumnado LGTBI en los centros educativos. Habían presenciado comentarios negativos (37,4%), burlas o humillaciones (28,8%) e insultos (el 11,5%).
- Este dato choca con la percepción del 66,2% que dice que no existe LGTBfobia en los centros, es decir, sí que han visto actitudes de rechazo, pero no las consideran violencia y no identifican, por tanto, la necesidad de intervención. En este sentido, solo el 30,2% del profesorado sí dice que existe LGTBfobia en los centros.
- En relación a la experiencia del profesorado, un 12,9% (es decir 18 profesores/as) dice que sí que ha visto o incluso vivido algún tipo de discriminación por su orientación sexual.
- En relación a la conveniencia de la introducción de la diversidad afectiva, sexual y de género en los centros, un tercio del profesorado cree que sí que lo es, pero no de manera transversal, es decir, solo con talleres, y cerca de un 3% cree que no es necesario. Está relacionado con que el 23,3% piensa que la visibilidad del profesorado LGTBI no es necesaria para el alumnado por tratarse de un asunto privado.

## LA VISIBILIDAD Y LAS VIOLENCIAS DETECTADAS POR ÁMBITOS DE LA CIUDAD DE ALICANTE

- Los resultados de este apartado pertenecen al 58,8% de las personas encuestadas, que son las que se identificaron como LGTBI.
- En el ámbito laboral, cerca del 30% de las personas encuestadas dicen no sentirse cómodas o, incluso, que se producen insultos y desprecios por ser LGTBI. Este dato está relacionado con el 22,8% que dice haber sufrido algún tipo de agresión en el ámbito laboral.
- En lo que respecta a las respuestas sobre el ámbito educativo, el porcentaje de incomodidad e incluso de rechazo sube hasta el 38,5% y aumenta hasta el 50% cuando se afirma que sí se ha sufrido algún tipo de violencia por ser LGTBI dentro de un espacio educativo.
- En el ámbito sanitario, un 20,7% afirmó que no es un ámbito del todo cómodo, que pueden producirse miradas, insultos, etc. y el 3,9% contestó que es un ámbito incómodo e inseguro. El dato se refuerza cuando el 17,7% dice haber sufrido algún tipo de agresión o discriminación por ser LGTBI en el ámbito sanitario.
- Respecto al ámbito judicial y policial, el 32,5% de las personas LGTBI que responden sienten que es un ámbito incómodo e incluso excluyente para las personas LGTBI. Concretamente, en el judicial, el 13,5% afirmó que sí que había sufrido algún tipo de agresión, el 8,9% contestó que sufrió discriminación de trato, y el 1,6% agresión física o verbal. En el caso del policial, el porcentaje de personas que dice haber sufrido algún tipo de agresión es incluso mayor, con un 23,8%.
- En el ámbito deportivo cerca del 30% vive su sexualidad con incomodidad, el 21,4% afirmó que sí que había sufrido algún tipo de agresión, El 13,7% contestó que sufrió discriminación de trato y el 5,2% agresión física o verbal.
- La comodidad y vivencia de las personas LGTBI en los espacios públicos de la ciudad de Alicante es considerablemente negativa. El 47,1% afirmó que el espacio público no es del todo cómodo, ya que se producen miradas, insultos, etc. y el 5,3% afirma incluso que es incómodo e inseguro.
- Por otro lado, el 55,1% afirmó que sí había sufrido algún tipo de agresión. En relación con el ámbito familiar los datos nos revelan la elevada vulnerabilidad de las personas LGTBI, ya que el 37,5% afirmó que sí había sufrido algún tipo de agresión. El 22,2% contestó que sufrió discriminación de trato, el 13,5% agresión física o verbal y el 1,8% dijo que la agresión se había producido a través de redes sociales.

### 3.7.3. I PLAN ESTRATÉGICO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO 2021-2025

A continuación se muestran las principales conclusiones del estudio-diagnóstico realizado para el I Plan Estratégico Municipal de Voluntariado 2021-2025. En concreto, es el Resumen Ejecutivo de Resultados del Informe "Percepción y sensibilización de la ciudadanía alicantina sobre el valor de la acción voluntaria 2019". Como en ocasiones anteriores, se presentan los resultados en apartados o dimensiones, respetando la literalidad de las conclusiones.

#### INTERÉS DE LA CIUDADANÍA ALICANTINA SOBRE LA LABOR VOLUNTARIA

- El 63,1% de las alicantinas y alicantinos son solidarios con los demás de modo informal (56,1%) o de modo formal (7,0%).
- La ratio de solidaridad formal se sitúa en el 7%: el 1,6% son personas que indican estar vinculadas socialmente con la entidad, pero no como voluntarias y el 5,4% realizan actualmente voluntariado.

#### PERFIL DEL VOLUNTARIO ALICANTINO/A

- El perfil del voluntariado alicantino se corresponde con el de una mujer (62,5%), con una edad media de 46 años, con estudios primarios y/o universitarios, trabajadora por cuenta ajena y/o propia y con menor presencia en las zonas residenciales de mayor renta per cápita (Albufereta Playa San Juan y Centro).
- La labor voluntaria en la actualidad se concentra (66,7%) en la ayuda asistencial a personas vulnerables: personas ancianas, en riesgo de exclusión y personas enfermas, aportando su ayuda entre 1 y 5 horas a la semana, y siendo los principales motivos para colaborar la posibilidad de ayudar a otros, la sensación de que hacen algo positivo para la sociedad y la posibilidad de relacionarse con otros voluntarios.
- Colaboran con el voluntariado en 18 entidades (7 de ellas de origen provincial y/o local, Upapsa, La Prosperidad, Emfeser, Alimar, Apsa, Parroquia Remedios y Entre Personas). al grado de satisfacción con respecto a la actividad desarrollada en la entidad es muy positiva y el 100,0% de las personas voluntarias se plantean continuar con su labor.

## PERFIL DEL VOLUNTARIADO POTENCIAL

- El 30,6% de las alicantinas y alicantinos se muestran interesados en realizar labores de voluntariado pero solo un 3,6% lo considera seriamente, mientras que el 27,0% restante argumenta querer hacerlo, pero no pueden involucrarse actualmente.
- Los ámbitos de ayuda se circunscriben a la ayuda asistencial a personas vulnerables, y a diferencia de lo observado con quienes desarrollaron voluntariado en el pasado, se desprende un mayor grado de sensibilidad hacia las dificultades de las personas inmigrantes, desarrollando tareas de intervención directa y con un máximo de dedicación de 5 horas a la semana.
- El perfil potencial de las personas voluntarias se correspondería con una persona residente principalmente en Carolinas, Virgen del Remedio y Benalúa-Florida-Babel, más mujeres que hombres (aunque marginalmente), de menor edad (42 años de promedio) con estudios superiores y desempleados, con trabajos por cuenta ajena y/o en edad de jubilación.

## FACTORES QUE PROPICIAN EL ACERCAMIENTO DE LA CIUDADANÍA A LA LABOR VOLUNTARIA

- La solidaridad con los demás, sentirse bien interiormente, disponer de tiempo libre y conocer a otras personas son los motivos principales que empujan a la colaboración como potenciales voluntarios.
- No contar con familiares o amistades dedicadas al voluntariado influye negativamente en optar a ser o no a serlo, especialmente entre los hombres de más de 54 años y un bajo nivel formativo.
- En general, se considera que las personas voluntarias son solidarias en mayor medida que religiosas y únicamente un 7% considera que las personas voluntarias suelen ser personas interesadas y politizadas (únicamente en la variable lugar de residencia se detectan diferencias estadísticamente significativas sobre todo en el factor "politización": en los barrios de mayor renta se tiende a relacionar en mayor medida la ideología política con el voluntariado).
- El 77% de la ciudadanía alicantina identifica y conoce a un mínimo de tres entidades (99% conoce a una). Las dos primeras entidades alicantinas identificadas por el 5,9% y el 3,6% de la muestra son la Fundación Mare Nostrum y Ayuda a la Dona. Y siete de cada diez alicantinos considera que las entidades les generan entre bastante y mucha confianza: hombres residentes en las secciones de Benalúa-Florida-Babel, Virgen del Remedio y Carolinas son los que muestran, aunque marginalmente, un menor grado de confianza.

## FACTORES QUE INHIBEN EL ACERCAMIENTO DE LA CIUDADANÍA A LA LABOR VOLUNTARIA

- El 84% considera que hay otras formas más eficientes de ayudar a los demás y estas se reducen a la ayuda económica a ONGs, en segundo lugar, nuevamente la confianza es un aspecto determinante y un 30% no les genera confianza la labor del voluntariado, para el 28,6% el principal obstáculo interno es la dificultad de asumir compromisos continuos en el tiempo y para un 27,2% la dificultad de encontrar una causa que les resulte atractiva.
- Entre los factores internos que inhiben la acción al voluntariado: la falta de tiempo y las responsabilidades familiares se posicionan como principales, y entre los externos: la falta de información sobre las entidades y la desconfianza que generan algunas de ellas.
- El 90,3% de las personas entrevistadas desconoce que en el organigrama local del Ayuntamiento de Alicante haya un servicio de información y asesoramiento al voluntariado.

## DATOS MUNICIPALES DE ENTIDADES DE VOLUNTARIADO Y DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Ayuntamiento de Alicante, a través de la Concejalía de Participación Ciudadana, gestiona el Registro Municipal de Entidades (RME), el cual tiene por objeto permitir conocer el número y tipología de entidades no lucrativas existentes en el Municipio, así como sus fines y representatividad, al efecto de posibilitar una correcta política municipal de fomento del asociacionismo y transparencia del mismo. Es requisito necesario para acceder a los servicios del Centro de Asociaciones y Voluntariado que la entidad se halle inscrita en dicho registro. El número total de organizaciones registradas a fecha de diciembre de 2020 es de 469. Su distribución por tipologías es el siguiente: Vecinales (83), Educativas (49), Juveniles (19), Deportivas (25), Culturales (43), Culturales-deportivas (17), Tercera Edad (11), Discapacidad (32), Festivas (28), Regionales (10), Ecologistas (5), Minorías Sociales (7), Gitanas (4), Solidaridad Internacional (28), Mujeres (9), Comerciantes-Profesionales (11), Consumidores-Usuarios (3), Musicales (9), Cooperación Social (38), Asistenciales (35), Cívicas (3), Sin clasificar (1).

Durante el año 2020, el servicio de Asesoramiento se ha mostrado como uno de los recursos más solicitados por las organizaciones no lucrativas de voluntariado, que han encontrado en los distintos tipos de asesorías que ofrece la Concejalía, a través de su Centro de Voluntariado y Asociaciones, una fórmula muy útil para acceder a información de áreas específicas que necesitan dominar para realizar eficazmente su labor. En este sentido, se realizaron (61) asesorías entre los ocho campos que resultan de difícil acceso y dominio para las entidades, dada su falta de especialización. Todas ellas fueron resueltas tanto de forma presencial como telefónica o a través de correo electrónico.

El servicio de Mediación gestionó las demandas de voluntariado de (41) entidades, mientras que fueron más de (133) las personas voluntarias que mostraron su disposición para colaborar de forma altruista en actividades solidarias y asociativas, llegando a consolidarse (42) voluntarios.

Los referidos datos extraídos de este servicio revelan que fueron las mujeres quienes, en un mayor porcentaje, contactaron con el servicio de mediación para participar como voluntarias: 70% a un 30% de hombres. Respecto a la edad de los voluntarios/as que acceden a este servicio, cabe destacar el predominio de personas adultas de entre 31 y 50 años, seguido de las comprendidas en la franja que superan los 50 años. Por lo que se refiere al perfil académico, las cifras sitúan a las personas con formación secundaria y primaria al frente de este tipo de participación ciudadana, seguido por estudiantes universitarios. Es prioritario significar que, de entre todas las personas que accedieron al servicio, un 32% reconoce estar en situación de desempleo.

La utilización de instalaciones hace que el servicio de Cesión de Salas sea muy valorado por las entidades, resultando un total de (523) cesiones solicitadas por (32) asociaciones.

Se realizaron las siguientes Acciones Formativas: (2) cursos básicos de iniciación al voluntariado, (3) especializado sobre gestión técnica de organizaciones no lucrativas, elaboración de proyectos y herramientas para el teletrabajo. Con un número total de alumnado formado de (344). A través del Boletín Informativo se saldó un total de (324) actividades difundidas.

La evaluación de la actividad desarrollada por la Concejalía en cuanto a las Atenciones/ Consultas prestadas, apunta a que cada vez son más las entidades y la ciudadanía que hacen uso de este servicio, con el fin de acceder a informaciones relacionadas con las actividades que se impulsan en el ámbito de la solidaridad, asociacionismo y voluntariado en toda la Ciudad de Alicante. Se salda con un total de (1406) consultas, de las cuales (704) son realizadas por organizaciones de voluntariado, (198) por personas voluntarias, (452) por población en general, (40) por entidades públicas y (12) por entidades privadas. En cuanto a los temas por lo que se consulta, cabe destacar las actividades con las que se colabora por parte del Centro de asociaciones y voluntariado (353), seguidas de las relativas a actividades organizadas por el propio Centro/Concejalía (286), referentes a las distintas entidades de voluntariado de la Ciudad (383), información sobre el Centro o Concejalía (101), cómo acceder al voluntariado (170), orientación y seguimiento a personas voluntarias (107), entre otros.

En cuanto a Actividades se realizaron un total de (98) actividades, de las cuales (7) fueron organizadas por el propio Centro, implicando a (36) entidades de voluntariado y resultando un total de (471) personas beneficiarias/asistentes. En cuanto a las actividades en las que colaboró y apoyó el Centro de Asociaciones y Voluntariado constan (91), con la implicación, a su vez, de (223) organizaciones sin ánimo de lucro.

### 3.7.4. PLAN INTEGRAL DE RECUPERACIÓN DE LOS BARRIOS ZONA NORTE

Los primeros trabajos del proyecto de intervención integral en los barrios de la Zona Norte se producen los años 2004 y 2006, a partir de las demandas trasladadas por las asociaciones de vecinos al Ayuntamiento de Alicante. Se vio la necesidad de realizar un diagnóstico exhaustivo de la zona, en el que se contemplaran variables demográficas, sociales, económicas, urbanísticas, etc. con el fin de detectar los principales problemas, carencias y necesidades de dichos barrios y que estaban desencadenando procesos de vulnerabilidad y exclusión.

El documento resultante, presentado en el año 2008, se compone de un diagnóstico de situación y de un plan de actuación a largo plazo. A continuación se muestran los resultados más significativos del análisis DAFO realizado:

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abandono de la población autóctona de los barrios de la intervención.</li> <li>■ Colectivo en situación de exclusión social.</li> <li>■ Percepción negativa y socialmente aceptada de la zona.</li> <li>■ Nivel educativo bajo y elevado nivel de absentismo escolar.</li> <li>■ Colectivos con un nivel de empleabilidad muy bajo, con grandes dificultades de inserción laboral normalizada.</li> <li>■ Baja utilización de la Sociedad de la Información y las TIC.</li> <li>■ Tasa de desempleo muy elevada, que afecta especialmente a los menores de 35 años, y la brecha del género.</li> <li>■ Elevado índice de dependencia de ayudas sociales.</li> <li>■ Alto grado de desocupación de las viviendas existentes.</li> <li>■ Trama urbana heterogénea e irracional, con abundancia de rincones "ciegos" desconectados del resto.</li> <li>■ Espacios públicos urbanos colectivos con necesidad de mejora y mantenimiento.</li> <li>■ Carencia de una estructura comercial atractiva para potenciales clientes de otros barrios.</li> <li>■ Elevado índice de inseguridad ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elevado nivel de asociacionismo vecinal.</li> <li>■ Buenas valoraciones respecto a las relaciones de proximidad vecinales, lo que es un indicativo de cohesión social de los barrios.</li> <li>■ Heterogeneidad de la población residente, con amplia potencialidad en el desarrollo de la multiculturalidad.</li> <li>■ Vías concéntricas en construcción que favorecen la conexión entre los barrios de este sector de la ciudad.</li> <li>■ Posibilidades de desarrollo de zonas verdes.</li> <li>■ Posible desarrollo de una economía de aglomeración.</li> <li>■ Capacidad de creación de empleo, y afloramiento de economía sumergida.</li> <li>■ Experiencias municipales en Planes Integrales.</li> <li>■ Existencia de comisiones y grupos de trabajo interdisciplinares con participación de diferentes servicios municipales y</li> <li>■ Consellerías para desarrollar el Plan Integral.</li> </ul>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Problemas de integración de la población inmigrante.</li> <li>■ Deslocalización de la economía (comercio y servicios de la zona) a otras zonas de la ciudad.</li> <li>■ Presión sobre el sistema de pensiones y servicios sociales ante el incremento de la población y el envejecimiento.</li> <li>■ Aumento de la contaminación ambiental.</li> <li>■ Vulnerabilidad de la población ante los cambios de los ciclos económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mejora de oportunidades para la población por la ampliación de la U.E.</li> <li>■ Desarrollo económico de la zona y aplicación de técnicas innovadoras.</li> <li>■ Coordinación de medidas sociales con la U. E.</li> <li>■ Mejora de infraestructuras del transporte público, y tráfico rodado privado.</li> <li>■ Desarrollo sostenible, y potencial medioambiental.</li> <li>■ Movimientos migratorios.</li> <li>■ Consolidación de zonas periféricas residenciales conectadas entre sí, que actúan como dinamizadores de la economía local.</li> <li>■ Gran demanda de personal cualificado en la economía local.</li> </ul>

Las estrategias y objetivos recogidos en el plan de actuación son planteados desde la multidimensionalidad. Son los siguientes, siendo algunos de ellos especialmente relevantes para este presente Plan Estratégico Zonal de los SS.SS. de Alicante, habiéndose tenido en cuenta para la elaboración del plan de acción (capítulo 6):

ESTRATEGIAS	AREAS TEMÁTICAS	OBJETIVOS	ACTUACIONES
 <p><b>1. HACER UN BARRIO FÍSICAMENTE ATRACTIVO E INTEGRADO EN EL RESTO DE LA CIUDAD.</b></p>	1. URBANISMO, VIVIENDA Y COMUNICACIONES.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transformación del espacio urbano y su integración en la ciudad.</li> <li>■ Mejora de la calidad de la vivienda.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa Tram Línea 2 Zona Norte (Urbanismo).</li> <li>2. Programa Bulevar Ronda Norte (Urbanismo).</li> <li>3. Intervención de Rehabilitación en los edificios de viviendas particulares (P.M. Vivienda).</li> <li>4. Intermediación social inmobiliaria en el mercado de las viviendas particulares desocupadas (P.M. Vivienda).</li> <li>5. Patrimonio Público de Viviendas de Alquiler (P.M. Vivienda)</li> </ol>
	2. REGENERACIÓN FÍSICA Y MEDIO AMBIENTE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Renovación y Mejora de equipamientos y servicios públicos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de adecuación de espacios públicos: plazas y parques (Servicios y Mantenimiento).</li> <li>2. Programa de renovación de aceras y asfaltado de calles (Servicios y Mantenimiento).</li> <li>3. Programa de adecuación de instalaciones escolares (Servicios y Mantenimiento).</li> <li>4. Acondicionamiento, renovación y eliminación barreras urbanísticas y arquitectónicas (Servicios y Mantenimiento).</li> <li>5. Programa de infraestructuras - equipamientos deportivos (Deportes).</li> <li>6. Actuaciones de restauración del paisaje urbano. Mejoras de zonas verdes (Medio Ambiente).</li> <li>7. Estudio y Plan de Movilidad Sostenible para la Zona Norte (Medio Ambiente).</li> <li>8. Huertos Urbanos en la Zona Norte (Medio Ambiente).</li> </ol>
	3.EQUIPAMIENTOS SOCIALES.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dotación de nuevos equipamientos e infraestructuras.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Centro Municipal Integrado Plaza Argel (Presidencia): <ul style="list-style-type: none"> <li>_Centro de Recursos Culturales (Cultura) y voluntariado (Part. Ciudadana).</li> <li>_Centro de Empleo y Formación "Zona Norte" (Empleo).</li> <li>_Centro Integral de Recursos para la Juventud (Juventud)</li> <li>_Oficina Municipal de Vivienda (P.M. Vivienda).</li> <li>_Nueva Sede del distrito 2 y Subsele Distrito nº2 (Part. Ciudadana).</li> <li>_Telecentros (Modernización)</li> <li>_Oficina de Información y Coordinación del Plan (Presidencia).</li> </ul> </li> <li>2. Creación de dotación comercial (Comercio).</li> <li>3. Cuartel de la Policía Local (Seguridad).</li> <li>4. Observatorio de Medio Ambiente Urbano. Centro de Educación Ambiental Parque Lo Morant (Medio Ambiente).</li> <li>5. Centro Socio-Educativo "Unamuno" (Educación).</li> <li>6. Polideportivo Vía Parque (Deportes).</li> </ol>
 <p><b>2. FORMACIÓN PARA EL EMPLEO Y FOMENTO DEL ESPÍRITU EMPRESARIAL.</b></p>	1. FORMACIÓN E INSERCIÓN LABORAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lograr la integración sociolaboral de los sectores de población con mayores dificultades.</li> <li>■ Potenciar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formación de Personas Adultas (Educación).</li> <li>2. Programa de Formación para el Empleo (Empleo).</li> <li>3. Red de recursos para la inserción sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión social (Acción Social).</li> <li>4. Programa de Información y Orientación para el empleo (Juventud y Empleo).</li> </ol>
	2. DESARROLLO DEL TEJIDO ECONÓMICO APOYANDO LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promocionar la iniciativa económica y comercial.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de revitalización económica y empresarial (Empleo).</li> <li>2. Programa de análisis técnico del mercado laboral y empresarial (Empleo).</li> <li>3. Programa de impulso y fomento del tejido comercial (Comercio).</li> <li>4. Impulso de la dinámica de aperturas de locales comerciales en la Zona Norte (Comercio).</li> <li>5. Subvenciones para apertura y remodelación de comercios en la Zona Norte (Comercio).</li> </ol>
	3.DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Facilitar el acceso a los servicios y a la información.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a las nuevas tecnologías para AMPAS y Conserjes (Educación).</li> <li>2. Red de Telecentros Municipal en la Zona Norte (Modernización).</li> </ol>
 <p><b>3. SEGURIDAD CIUDADANA.</b></p>	1. DELINCUENCIA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Crear un plan de prevención e intervención en materia delictiva.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignación de específicos de la Unidad de Barrios a la Zona Norte (Seguridad).</li> <li>2. Actuaciones de Control en los centros de enseñanza (Seguridad).</li> <li>3. Coordinación entre las fuerzas de seguridad (Seguridad).</li> </ol>
	2. EDUCACIÓN CÍVICA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Crear programas específicos de educación cívica y convivencial.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de Educación Vial (Seguridad).</li> <li>2. Conviviendo en la Zona Norte (Seguridad).</li> <li>3. Plan de Prevención de la violencia y promoción de la convivencia en centros educativos-PREVI (Conselleria de Educación).</li> <li>4. Proyecto IAP (Investigación-acción participativa) de convivencia ciudadana y mediación comunitaria en la Zona Norte.</li> </ol>

 <p><b>4. INSERCIÓN SOCIOEDUCATIVA, FAMILIAR Y SALUD COMUNITARIA.</b></p>	<p><b>1. EDUCACIÓN.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prevenir y compensar las actuaciones en materia socioeducativa.</li> <li>■ Dinamizar la comunidad educativa en cuanto a formación y la adquisición de nuevas habilidades.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agenda 21 escolar Centros Zona Norte (Medio Ambiente).</li> <li>2. Programa de Educación Ambiental en P. Lo Morant (Medio Ambiente).</li> <li>3. Proyecto Ecológico-social (Acción Social).</li> <li>4. Programa Dinámica Educativa (Educación).</li> <li>5. Taller de Alfabetización de Adultos (Acción Social).</li> <li>6. Programa de Acompañamiento Escolar-PAE (Conselleria Educación).</li> <li>7. Programa de apoyo y refuerzo a Institutos de educación secundaria-PROA (Conselleria Educación).</li> <li>8. Programa Compensatoria (Conselleria Educación).</li> <li>9. Escuela Matinal (Conselleria Educación).</li> <li>10. Programa Absentismo Escolar y Callejeo Infantil (Educación).</li> <li>11. Programa Escuela de Padres Zona Norte (Educación).</li> <li>12. Programa socioeducativo "Unamuno"(Educación).</li> </ol>
	<p><b>2. INCLUSIÓN SOCIAL.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Facilitar la integración social de las personas y colectivos con mayores dificultades de inclusión.</li> <li>■ Fomentar hábitos de vida saludables.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de Educación Familiar (Acción Social).</li> <li>2. Proyecto de mediación gitana para la prevención escolar de las drogodependencias en la Zona Norte (Acción Social).</li> <li>3. Programa de Afirmación de la condición juvenil, contra la exclusión y por la salud de los jóvenes (Juventud).</li> <li>4. FAMIRED-Programa de Intervención grupal con familias en situación de vulnerabilidad (Acción Social).</li> <li>5. Proyecto de prevención del consumo de drogas en jóvenes y adolescentes (Acción Social).</li> <li>6. Programa de prevención de la drogodependencia en familias gitanas (Acción Social).</li> <li>7. Programa de ayudas económicas a familias en situación de riesgo social (Acción Social).</li> <li>8. Campañeto Urbano (Acción Social).</li> <li>9. Equipo de Intervención Comunitaria de Acción Social (Acción Social).</li> <li>10. Subvenciones de acción social a entidades de la Zona Norte (Acción Social).</li> </ol>
 <p><b>5. INTEGRACIÓN CULTURAL, CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.</b></p>	<p><b>1. ACCIÓN CULTURAL Y OCIO.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fomentar el acceso de la población a las prácticas culturales-deportivas, y conectar la zona con la oferta cultural de la ciudad.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyecto bibliotecario (Cultura).</li> <li>2. Programa lúdico-cultural "Vive tu plaza" (Cultura).</li> <li>3. Centro de Recursos Culturales (Cultura).</li> <li>4. Programa deportivo municipal de actividades físico-deportivas (Deportes).</li> <li>5. Programa de actividades extraescolares en Centros educativos (Educación).</li> <li>6. Actividades de Tiempo Libre para la Infancia (Acción Social).</li> <li>7. Intervención Educativa mediante actividades deportivas, socioculturales y de orientación escolar y laboral en el Parque Lo Morant (Acción Social).</li> </ol>
	<p><b>2. PARTICIPACIÓN SOCIAL.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promoción de la participación de los vecinos y las entidades sociales en la vida pública local.</li> <li>■ Dinamizar y fortalecer el movimiento vecinal y las redes sociales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Atención social a la población inmigrante (Acción Social).</li> <li>2. Creación y puesta en marcha de la subselección distrito 2 (Participación Ciudadana).</li> <li>3. Centro de recursos de Asociaciones y Voluntariado (Participación Ciudadana).</li> <li>4. Espacio de encuentro y diálogo entre asociaciones de vecinos y comunidades vecinales de la Zona Norte (Participación Ciudadana).</li> <li>5. Servicio de Información Juvenil (Juventud).</li> <li>6. Servicio de participación y voluntariado juvenil (Juventud).</li> <li>7. Escuela de Música Intercultural (Acción Social).</li> <li>8. Subvenciones a entidades asociativas para el desarrollo de proyectos de actuación relacionados con los objetivos del Plan Integral de la Zona Norte (Presidencia).</li> </ol>
 <p><b>6. COORDINACIÓN, GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL.</b></p>	<p><b>1. GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Controlar y Evaluar los procesos y resultados de las diferentes actuaciones.</li> <li>■ Potenciar la dimensión educativa/formativa de los distintos agentes participantes en el Plan.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de Evaluación y Seguimiento del Plan Integral.</li> <li>2. Asistencia Técnica específica, supervisión y formación de los diferentes agentes intervinientes.</li> </ol>
	<p><b>2. MEJORAS EN EL GOBIERNO URBANO.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valorar y concretar estrategias de comunicación y movilización específica, vinculado al proceso de desarrollo comunitario.</li> <li>■ Movilizar recursos de la propia organización municipal para gestión y desarrollo del plan.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Comunicación y Difusión Integral.</li> <li>2. Intercambio de redes y experiencias con otras ciudades.</li> </ol>

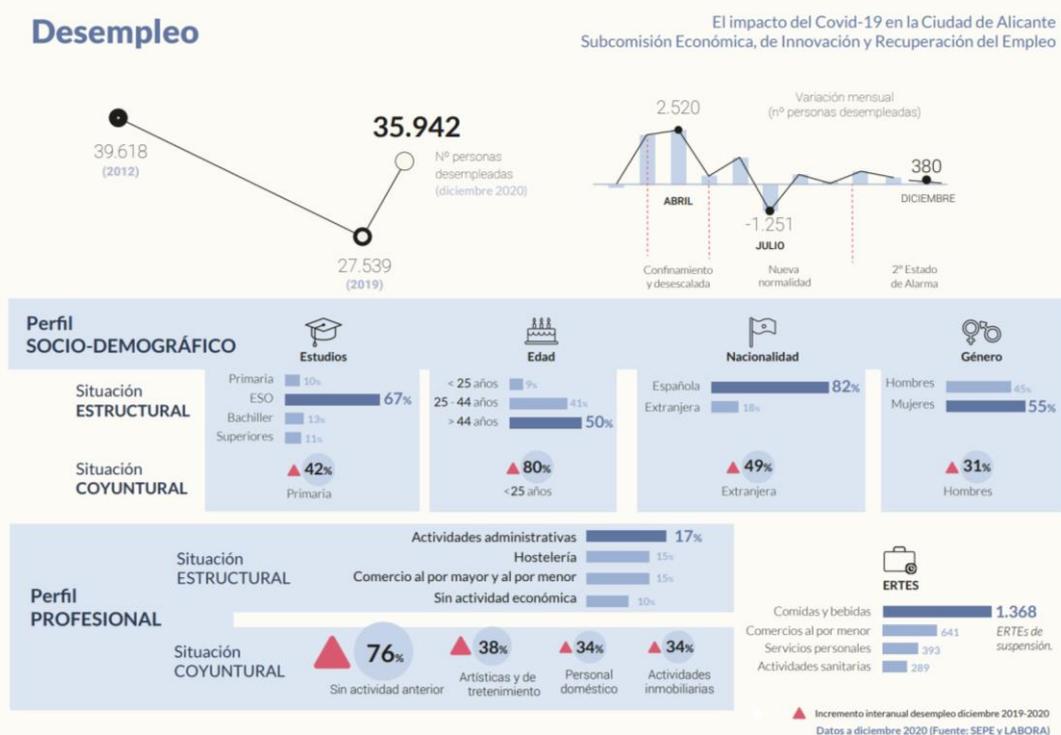
### 3.8. ESTUDIO DEL IMPACTO SOCIAL DEL COVID-19 EN LA CIUDAD DE ALICANTE

En el presente apartado se muestran las principales conclusiones del informe “Empleo, Sectores Económicos y Hogares. Aproximación al Impacto Covid-19 en la Ciudad de Alicante”, elaborado en el marco de la Subcomisión Económica, de Innovación y Recuperación del Empleo. Ésta a su vez se inscribía en la Comisión para la Recuperación de la Ciudad de Alicante, creada en 2020 con el objetivo de hacer frente a los efectos negativos de la pandemia por Covid-19.

El trabajo se estructura en cuatro grandes bloques de diagnóstico. Aquí se muestran las conclusiones de dos de ellos, sobre el desempleo por zonas de la ciudad y sobre los niveles de vulnerabilidad también por zonas, basados principalmente en la información proporcionada en este segundo caso por los Servicios Sociales de Alicante. También se acompaña de varias infografías que sintetizan los resultados hallados.

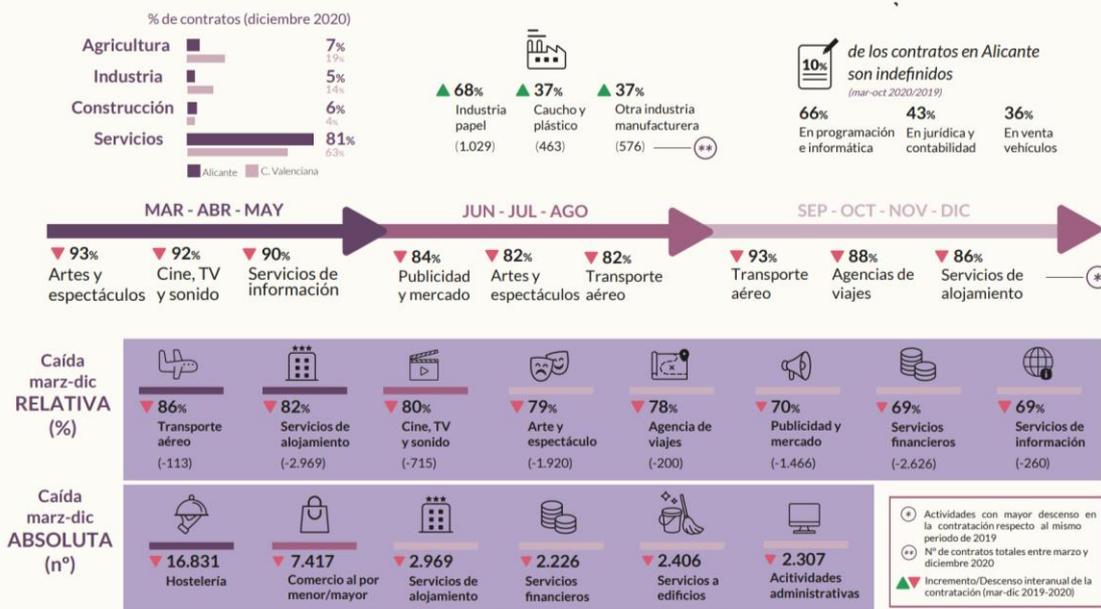
#### 3.8.1. Niveles de desempleo y de contratación en el municipio durante 2020

A modo de introducción, se muestran en primer lugar dos infografías del panorama general del desempleo y la contratación en la ciudad a fecha diciembre de 2020, como balance del impacto del Covid-19 durante el primer año de pandemia.



## Sectores productivos

El impacto del Covid-19 en la Ciudad de Alicante  
Subcomisión Económica, de Innovación y Recuperación del Empleo



Datos a diciembre 2020 (Fuente: SEPE y LABORA)

### 3.8.2. Vulnerabilidad en los hogares

Se han utilizado datos proporcionados por Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante para aproximarnos a la realidad de los hogares, en lo que concierne a una mayor exposición a situaciones de vulnerabilidad, riesgo y exclusión derivadas de la pandemia. La información se completa con información proporcionada por la Asamblea Local de Cruz Roja Alicante.

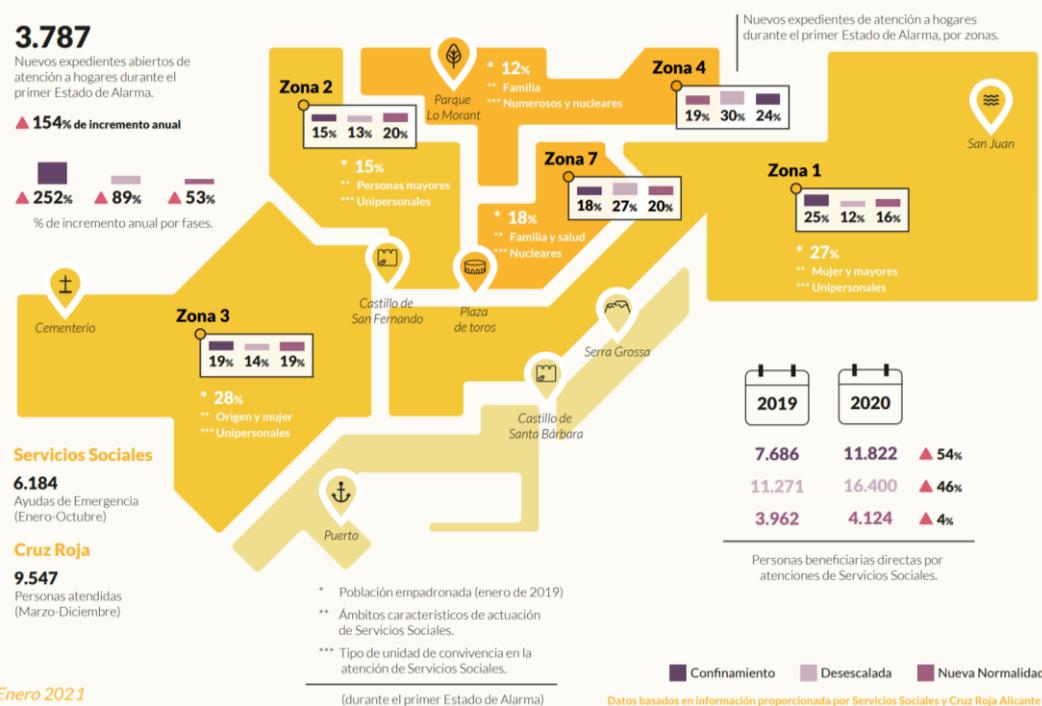
- 1) Durante el primer Estado de Alarma se abrió un total de 3.787 nuevas carpetas de atenciones a usuarios/as. Son 2.297 aperturas más que durante el mismo periodo de tiempo del año 2019, y supone un incremento interanual relativo de +154,2%. Por etapas, el mayor incremento respecto a 2019 se produce durante el confinamiento.
- 2) Fueron 34.366 las personas beneficiarias directas por la atención de los Equipos Sociales de Base, y 104.993 las personas beneficiarias indirectas. Suponen incrementos interanuales del +37,8% y del +49,2% respectivamente, pero durante el confinamiento los incrementos son mayores todavía, del +53,8% de personas beneficiadas directas y del +70,4% de personas beneficiarias indirectas.

- 3) En los diez primeros meses de 2020 se tramitaron 6.184 Ayudas de Emergencia desde Servicios Sociales, de las cuales 3.958 fueron Ayuda para Alimentación. La Asamblea Local de Cruz Roja, por su parte y en el programa de Inclusión Social, ha atendido en lo que va de año (desde marzo a diciembre) a 9.547 personas en la ciudad de Alicante, de las cuales 2.811 son personas que han recibido algún bien y 1.298 alguna ayuda económica.
- 4) Son los barrios de la zona norte de Alicante (CS4) y los de Carolinas, el Plá y Garbinet (CS7), los que han presentado las mayores necesidades de asistencia por parte de los Equipos Sociales de Base. Han sido 528 y 380 las carpetas abiertas durante el confinamiento y la desescalada en estas dos zonas. En la zona 4 han supuesto el 23,6% y el 30,4% respectivamente, del total del municipio, cuando la población empadronada en estos mismos barrios representa solo el 12,5% del total del municipio.
- 5) Es mayoritaria la presencia femenina en la estadística de personas usuarias de Servicios Sociales (Equipos Sociales de Base) durante la pandemia. La feminización de la exclusión es mayor en las zonas CS1 y CS3.
- 6) Por edad, son los grupos poblacionales más dependientes quienes menos atenciones han recibido/ demandado durante los primeros meses de la pandemia. Los >65 años y <18 suponían durante la fase de confinamiento el 4,8% y el 5,7%, respectivamente, porcentajes que se ven gradualmente incrementados durante la desescalada y la nueva normalidad: 10,7% (>65 años) y 12,4% (<17 años). Por zonas, una mayor atención a población menor se ha dado durante el confinamiento y la desescalada en la zona 3 (CS3); y en la nueva normalidad, en esta misma zona y en la zona 2, donde la población menor alcanza un 17,4% del total de atenciones. Respecto a las personas mayores, destaca el porcentaje de atenciones que significan en la zona CS2 durante la nueva normalidad (19,1%).
- 7) Las demandas relacionadas con la familia son muy mayoritarias. Sin embargo hay variaciones en función de la fase y zona que se considere. En la zona 4 destaca notablemente el ámbito de intervención en familia. En la zona 7 destaca también la intervención en familia, aunque en menor medida, y en el de la salud, en relación a las otras zonas. La zona 3 es característica por las atenciones realizadas en los ámbitos de mujer y de origen. En las zonas 1 y 2 hubo una mayor demanda en el ámbito de las personas mayores.
- 8) En términos globales, durante el primer Estado de Alarma destacan por igual las atenciones en hogares nucleares y unipersonales, con porcentajes en torno al 45% del total. En la zona 1 y 2 destacan las atenciones que se realizaron en hogares unipersonales, con valores que durante los primeros meses (confinamiento)

alcanzaron el 61,5% y el 62,5% respectivamente. Situación muy diferente a la observada en la zona 4, donde destacan notablemente las demandas y necesidades de los hogares de núcleo familiar extenso (numerosa) y nuclear (2 a 4 miembros).

## Vulnerabilidad en los hogares

El impacto del Covid-19 en la Ciudad de Alicante  
Subcomisión Económica, de Innovación y Recuperación del Empleo



### 3.8.3. El desempleo por zonas de la ciudad de Alicante

- 1) Las zonas 1 y 2 son con diferencia las que cuentan con mayor población en edad de trabajar, y sin embargo presentan indicadores de desempleo que se sitúan por debajo. En la zona 1 (Luceros, San Roque, Santa Cruz, Albufereta o Playa de San Juan, entre otros) se encuentra el 25% de la población 16- 64 años de la ciudad, mientras que registra el 17% del desempleo total del municipio. En la zona 2, su población 16-64 supone el 29% del total de la ciudad, mientras que presenta un ratio de desempleo del 27%. Además, ambas zonas presentan los porcentajes más bajos de desempleo por zona: en la zona 1, el 10% de su población se encuentra desempleada, y el 15% en el caso de la zona 2.

- 2) Por el contrario, la zona 4 presenta los peores indicadores de desempleo. El 22% de sus habitantes se encuentran como demandantes de empleo. Además, acogiendo a tan solo el 16% de la población 16-64 de la ciudad, su desempleo supone el 22% del total del municipio. La mencionada zona 4 se sitúa al norte de la ciudad de Alicante y la integran los barrios de Nou Alacant - Sidi Ifni, Virgen del Remedio, Colonia Requena, El Carmen, Las Cuatrocientas, Juan XXIII - Ciudad Elegida, Garbinet y Ciudad Jardín. La zona 7 es, a continuación, la segunda área con peores indicadores de desempleo (Pla del Bon Repòs, Carolinas Altas, Carolinas Bajas).
- 3) En relación al impacto que la crisis sanitaria ha generado en las diferentes zonas, en términos de incremento interanual del desempleo (dic. 2020 respecto al mismo mes del año anterior), son nuevamente las zonas 4 y 7 las que arrojan un porcentaje mayor, ambas con un incremento del +32%. En tercer lugar se sitúa la zona 1, aspecto que llama la atención por lo señalado en el punto anterior. Es decir, presenta valores bajos de desempleo comparados con el conjunto de la ciudad, con otras áreas y en relación a su población en edad de trabajar, pero del análisis se desprende que el impacto de la pandemia ha sido notable en esta área, haciendo incrementar en un 31% su desempleo entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020.



EVIDENCIAS TEÓRICAS,  
EMPÍRICAS Y  
NORMATIVAS PARA LA  
MEJORA DE LA  
INTERVENCIÓN EN LOS  
SSAP

04

La importancia de la investigación en el ámbito de los Servicios Sociales se encuentra muy presente en la Ley 3/2019 de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana. En sus principios rectores (artículo 6) y de manera más concreta en el Capítulo VII (Calidad, investigación, innovación, formación y evaluación).

Bajo esta premisa se han revisado recientes trabajos de investigación que tienen por objetivo identificar fundamentos teóricos, empíricos y normativos sobre el funcionamiento de los servicios sociales y sobre la praxis de las y los profesionales, todo ello en el contexto de la Comunidad Valenciana.

Los trabajos de investigación seleccionados han sido elaborados recientemente por el Grupo de Investigación sobre Trabajo Social y Servicios Sociales (Universidad de Alicante) y el Laboratorio de Servicios Sociales de Alicante (Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive / Ayuntamiento de Alicante / Universidad de Alicante).

Son tres trabajos que se presentan en los siguientes apartados, seleccionados por su relevancia y estrecha relación con los objetivos del Plan Estratégico Zonal, con las prescripciones normativas y con los temas críticos manifestados por los equipos técnicos consultados de los Servicios Sociales de Alicante.

Los tres estudios son los siguientes:

- Giménez-Bertomeu, V. M. (Dir.) (2021). El diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los Servicios Sociales de Atención Primaria. Fundamentos y evidencias empíricas.
- Giménez-Bertomeu, V. M., & Ferrer-Aracil, J. (2021). La intervención social en territorios vulnerables, desde la perspectiva de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Fundamentos y experiencias.
- Giménez-Bertomeu, V. M., & Domenech-López, Y. (2021). El trabajo con grupos en los Servicios Sociales de Atención Primaria. Fundamentos y evidencias empíricas.

A modo de síntesis, se transcriben a continuación las conclusiones y propuestas de cada una de las publicaciones. Se presentan en apartados que corresponden a las temáticas que son de interés para el Plan Estratégico Zonal.

## 4.1\_EL DIAGNÓSTICO Y LA PLANIFICACIÓN EN LOS SSAP

TÍTULO Y AUTORÍA: Giménez-Bertomeu, V. M. (Dir.) (2021). El diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los Servicios Sociales de Atención Primaria. Fundamentos y evidencias empíricas<sup>4</sup>.

El trabajo reúne en primer lugar fundamentos normativos, profesionales y teóricos sobre el diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar. La investigación empírica es de naturaleza cualitativa, con la realización de grupos de discusión y entrevistas en profundidad. Los grupos discusión lo formaron trabajadoras y trabajadores cualificados de los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de Alicante. De un lado, 48 profesionales (trabajadoras/es sociales, educadoras/es y psicólogas/os), y por otro lado, 11 personas que ejercían sus funciones como coordinadoras/es de equipos, como jefas/es de programa o como personal técnico de apoyo a los programas. Las entrevistas se realizaron a 16 personas usuarias de los SSAP.

### 4.1.1. Conclusiones sobre el diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP

- 1) El diagnóstico y la planificación de la intervención son tareas clave en el funcionamiento ordinario de los SSAP.
- 2) El diagnóstico y el plan de intervención son derechos de las personas usuarias de los SSAP.
- 3) El diagnóstico y la planificación de la intervención son un deber, una competencia y una responsabilidad del personal profesional de los SSAP.
- 4) El diagnóstico y la planificación de la intervención deben contar con las personas usuarias y, en su caso, con las personas que las cuidan.
- 5) El diagnóstico y la planificación de la intervención de calidad requieren un contexto organizativo, laboral y profesional propicio.
- 6) El diagnóstico y la planificación de la intervención deben ser llevados a cabo a través de procedimientos estandarizados en un modelo común, protocolizados y rigurosos, susceptibles de personalización.
- 7) Existe una fuerte interacción entre el diagnóstico y la planificación de la intervención.
- 8) Los diagnósticos y los planes de intervención que necesitan los SSAP han de ser heterogéneos.

---

<sup>4</sup> Informe elaborado en el marco del convenio «Fomento de la investigación en Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana: líneas estratégicas y objetivos generales del proyecto de investigación del Laboratorio de Servicios de Alicante, durante el ejercicio 2021» (Ref. CONSELLERIAIGUALDAD1-211), suscrito entre la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (Generalitat Valenciana) y la Universidad de Alicante (Grupo de Investigación sobre Trabajo Social y Servicios Sociales).

#### 4.1.2. Propuestas sobre el diagnóstico en los SSAP

Propiedades del DIAGNÓSTICO individual y familiar en los SSAP:

- Orientado a las necesidades y potencialidades, no a los recursos disponibles
- Congruente
- Objetivo
- Válido
- Fiable
- Dinámico
- Obligatorio
- Común
- Específico
- Estandarizado.
- Personalizado
- Participado
- Heterogéneo
- Posible
- Triangulado
- Informatizado
- Interoperable

Requisitos mínimos que tiene que cumplir:

- Tipo de diagnóstico.
- Contenidos mínimos.
- Fuentes de datos a emplear.
- Número mínimo de entrevistas o visitas domiciliarias.
- Estrategias o mecanismos para incorporar y documentar la perspectiva de la persona o familia.
- Momentos o hitos del proceso.
- Periodicidad de actualización.

Componentes específicos del diagnóstico:

- Información del contexto.
- Antecedentes.
- Principales acontecimientos vitales en la historia personal familiar.
- Situación sanitaria, educativa, formativa, laboral, económica, de vivienda, etc.
- Relaciones y límites familiares (dinámica relacional familiar).
- Relaciones sociales.
- Capacidades y potencialidades.
- Motivación y voluntariedad.
- Soluciones intentadas.
- Pronóstico, basado en las capacidades y potencialidades de la persona o familia.

Ejes principales para la elaboración de tipologías de diagnóstico en los SSAP:

- Alcance.
- Nivel de profundización.
- Momento del diagnóstico.
- Disciplina. disciplinar.
- Destinatario del diagnóstico.
- Uso interno previsto.
- Profesional responsable del diagnóstico.
- Protagonista del diagnóstico.
- Grado de participación de la persona usuaria.
- Naturaleza de los indicadores.
- Grado de normalización.

#### 4.1.3. Propuestas sobre la planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP

Propiedades de la PLANIFICACIÓN de la intervención individual y familiar en los SSAP:

- Orientado a las necesidades y potencialidades, no a los recursos disponibles
- Congruente
- "Aquí y ahora"
- Viable
- Finalista
- Por objetivos
- Común
- Específico
- Estandarizada
- Personalizada
- Participada y consensuada
- Comprensible
- Heterogéneo
- Posible
- Informatizada

Características principales de los objetivos de los planes de intervención individual y familiar en los SSAP:

- Compartidos/consensuados con las personas usuarias, con las limitaciones de los contextos de control
- Concretos
- Realistas y alcanzables
- A corto plazo
- Comprensibles para las personas usuarias
- Escalonados y progresivos (de menor a mayor alcance)

- Temporalizados (situados en el tiempo)
- Medibles

Evidencias sobre los componentes específicos del plan de intervención individual y familiar en los SSAP:

- Áreas de intervención
- Objetivos a alcanzar
- Resultados previstos
- Actividades a realizar
- Agentes implicados y sus responsabilidades/compromisos (profesionales, personas usuarias, otros)
- Sistema de coordinación entre los agentes implicados
- Recursos necesarios (municipales y no municipales)
- Prioridades
- Plazos (temporalización)
- Sistema de seguimiento y evaluación conjunta temporalizado, con indicadores medibles
- Consecuencias de su incumplimiento
- Criterios de finalización

Ejes principales para la elaboración de tipologías de planes de intervención en los SSAP:

- Pertinencia de la situación abordada desde los SSAP.
- Grado de voluntariedad hacia el cambio.
- Duración de la intervención.
- Alcance.
- Disciplina.
- Protagonista del diagnóstico.
- Grado de participación de la persona usuaria.
- Grado de normalización.

## 4.2\_LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LOS SSAP

Las conclusiones y propuestas relativas a la participación de las personas usuarias están también contenidas en el informe analizado anteriormente (*El diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los Servicios Sociales de Atención Primaria. Fundamentos y evidencias empíricas*).

### 4.2.1. Conclusiones sobre la participación de las personas usuarias en los procesos de diagnóstico y planificación de la intervención

- 1) La participación de las personas usuarias y, en su caso, de las personas que las cuidan debe ser un componente fundamental del diagnóstico y de la planificación de la intervención.
- 2) La participación es «acompañada».
- 3) La participación es medio y oportunidad.
- 4) La participación tiene condiciones.
- 5) Contra la participación sistemática forzada.
- 6) Sin información no hay participación.
- 7) La participación requiere el establecimiento de una relación de ayuda de calidad.
- 8) La participación es cara a cara.
- 9) La participación de las personas usuarias de los SSAP se define y se pone en práctica a partir de la construcción mental y de las expectativas de sus principales actores.
- 10) La participación tiene límites.

### 4.2.2. Propuestas sobre la participación de las personas usuarias en los procesos de diagnóstico y planificación de la intervención

- 1) La participación sólo es posible si las personas usuarias tienen cubiertos unos mínimos de bienestar en la situación de la persona o familia y disponen de umbrales dignos de satisfacción de sus necesidades.
- 2) El diagnóstico y la planificación de la intervención deben contar con las personas usuarias y, en su caso, con las personas que las cuidan.
- 3) Para la participación efectiva, las personas usuarias necesitan tener acceso a la información y disponer de información suficiente.
- 4) El personal profesional ha de tomar conciencia del papel clave que tienen las actitudes profesionales para facilitar la participación de las personas usuarias en los procesos de intervención de los SSAP. En síntesis:

---

Perspectiva de las personas usuarias:      Perspectiva del personal profesional:

- |                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| ○ Escucha activa             | ○ Cercanía      |
| ○ Tranquilidad               | ○ Empatía       |
| ○ Profesionalidad y vocación | ○ Motivación    |
| ○ Neutralidad                | ○ Transparencia |
| ○ Cortesía y cercanía        | ○ Honestidad    |
| ○ Actitud exenta de juicios  |                 |
| ○ Empatía                    |                 |
- 

## 4.3\_ LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN TERRITORIOS VULNERABLES

TÍTULO Y AUTORÍA: Giménez-Bertomeu, V. M., & Ferrer-Aracil, J. (2021). La intervención social en territorios vulnerables, desde la perspectiva de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Fundamentos y experiencias<sup>5</sup>.

El estudio se nutre en primer lugar de una variada fundamentación de tipo normativo, profesional, teórico y metodológico, en torno al concepto de “vulnerabilidad territorial”. La segunda parte describe el proceso sistemático de investigación, consistente en la búsqueda, identificación y selección de experiencias de transformación social de la vulnerabilidad territorial. Se realiza un análisis comparado de las experiencias seleccionadas, atendiendo a cómo se ha desarrollado el diseño, el proceso de puesta en marcha, de implementación, de ejecución y de seguimiento de las experiencias. Son 20 experiencias que se han implementado a nivel nacional e internacional.

### 4.3.1. Conclusiones sobre la intervención social en territorios vulnerables

- 1) La pertinencia de la intervención comunitaria en territorios vulnerables desde los SSAP.
- 2) La complejidad de un trabajo inespecífico, procesual, colectivo y, a veces, intangible.
- 3) La intervención comunitaria es un recurso para el impulso de la capacidad de organización y desarrollo de la comunidad frente a sus dificultades de progreso.

---

<sup>5</sup> Informe elaborado en el marco del convenio «Fomento de la investigación en servicios sociales de la Comunitat Valenciana: líneas estratégicas y objetivos generales del proyecto de investigación del Laboratorio de Servicios de Alicante, durante el ejercicio 2021» (Ref. CONSELLERIAIGUALDAD1-211), suscrito entre la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (Generalitat Valenciana) y la Universidad de Alicante (Grupo de Investigación sobre Trabajo Social y Servicios Sociales).

- 4) La intervención comunitaria no tiene un único protagonista, sino tres: la ciudadanía, los recursos profesionales y las administraciones.
- 5) El componente relacional es el elemento que diferencia los procesos comunitarios de otras prácticas desarrollo y de bienestar social.
- 6) Siempre hay un actor o red social que pone en marcha la iniciativa y dinamiza al resto.
- 7) La investigación-acción-participativa constituye una herramienta eficaz para iniciar un proceso comunitario.
- 8) La intervención comunitaria incorpora estrategias de trabajo que amplían las existentes, dotándoles de mayor dimensión y cobertura.

## 4.4\_ EL TRABAJO CON GRUPOS EN LOS SSAP

TÍTULO Y AUTORÍA: Giménez-Bertomeu, V. M., & Domenech-López, Y. (2021). El trabajo con grupos en los Servicios Sociales de Atención Primaria. Fundamentos y evidencias empíricas<sup>6</sup>.

Al igual que en los trabajos anteriores, los primeros apartados del informe están dedicados a analizar los fundamentos de tipo normativo, profesional, teórico y metodológico, en torno al trabajo con grupos en los Servicios Sociales de Atención Primaria. El estudio empírico realizado es de carácter cuantitativo, un cuestionario online dirigido al personal de los Servicios Sociales de Alicante: personal profesional (56 participantes trabajadoras/es sociales, educadoras/es y psicólogas/os) y personal directivo (14 participantes coordinadoras/es de equipos, jefas/es de servicio, programa o unidad, personal técnico de apoyo a los programas).

---

<sup>6</sup> Informe elaborado en el marco del convenio «Fomento de la investigación en Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana: líneas estratégicas y objetivos generales del proyecto de investigación del Laboratorio de Servicios de Alicante, durante el ejercicio 2021» (Ref. CONSELLERIAIGUALDAD1-211), suscrito entre la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (Generalitat Valenciana) y la Universidad de Alicante (Grupo de Investigación sobre Trabajo Social y Servicios Sociales).

#### 4.4.1. Conclusiones sobre el trabajo con grupos en los SSAP

Las conclusiones de la investigación se muestra a continuación:

TEMAS CLAVE del trabajo con grupos	CONCLUSIONES
Fundamentos	<ol style="list-style-type: none"><li>1) El trabajo con grupos es uno de los niveles de intervención de los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP).</li><li>2) El trabajo con grupos es un deber del personal profesional de los SSAP.</li><li>3) El trabajo con grupos es un nivel de intervención y una competencia del personal profesional de los SSAP.</li></ol>
Percepción sobre el trabajo con grupos	<ol style="list-style-type: none"><li>4) Existe un concepto compartido de trabajo con grupos.</li><li>5) El trabajo con grupos susceptible de ser llevado a cabo no tiene características únicas en términos de estabilidad espacio-temporal y de participantes.</li><li>6) Existe coincidencia entre los objetivos del trabajo con grupos que plantea la literatura y los objetivos posibles que percibe el personal de los SSAP.</li><li>7) El trabajo con grupos puede desarrollarse en los cuatro niveles de prevención de los SSAP.</li><li>8) Para llevarse a cabo, el trabajo con grupos necesita fundamentos teórico-metodológicos, deontológicos y profesionales.</li><li>9) El trabajo con grupos necesita una formación específica.</li><li>10) El trabajo con grupos que se percibe tiene un profesional de referencia al frente del grupo, puede ser codirigido o codinamizado, y puede ser llevado a cabo tanto por el mismo personal profesional que realiza intervenciones en otros niveles (individual y/o familiar) como por personal profesional diferente.</li><li>11) Los roles profesionales que se percibe que pueden desempeñarse en el trabajo con grupos giran alrededor de los propuestos en la literatura.</li><li>12) El trabajo con grupos se considera fundamentalmente presencial.</li><li>13) El trabajo con grupos puede llevarse a cabo en cualquier fase del proceso de intervención.</li><li>14) El trabajo con grupos es beneficioso para las personas participantes, para el personal profesional, para la organización y para la comunidad.</li></ol>
Formación y conocimientos para el trabajo con grupos en los SSAP	<ol style="list-style-type: none"><li>15) El personal profesional de los SSAP, aunque cuenta con formación sobre trabajo con grupos, ésta no está actualizada.</li><li>16) El personal profesional de los SSAP conoce qué es el trabajo con grupos, así como la tipología de grupos y la metodología de trabajo; sin embargo, necesita formación respecto a algunos tipos de grupo y a fases metodológicas.</li></ol>

---

El trabajo con grupos necesario en los SSAP

17) La continuidad temporal y de participantes no parecen constituir factores clave que permitan identificar el trabajo con grupos necesario en los SSAP.

18) Los objetivos del trabajo con grupos en los SSAP son los mismos que literatura y profesionales identifican como adecuado y posibles.

19) En los SSAP el trabajo con grupos debería llevarse a cabo en los cuatro niveles de la prevención.

20) Los SSAP necesitan de un trabajo con grupos, con participación profesional, codirigido o codinamizado, desarrollado por el mismo personal profesional que realiza intervenciones en otros niveles desarrollado por el mismo personal profesional que realiza intervenciones en otros niveles.

21) Los SSAP requieren un trabajo con grupos eminentemente presencial que debería ser desarrollado en cualquier momento del proceso de intervención.

22) En los SSAP, todas las temáticas y todos los grupos de población deberían ser objeto de intervención grupal.

---

Necesidades para el trabajo con grupos en los SSAP

23) Las principales necesidades para el trabajo con grupos en los SSAP son las siguientes:

En el ámbito de los recursos humanos:

- Mayor número de profesionales con diferentes perfiles.
- Estabilidad de las plantillas profesionales.
- Mayor reconocimiento institucional del trabajo con grupos.
- Cambios en las dinámicas de trabajo de los SSAP que permitan flexibilizar horarios e introducir el trabajo grupal como parte de las funciones profesionales.
- Formación específica sobre trabajo con grupos, mediante cursos de formación y acceso a bibliografía específica.
- Supervisión externa de experiencias de trabajo con grupos llevadas a cabo en los SSAP.

En el ámbito de los recursos materiales:

- Incorporación de nuevos espacios para llevar a cabo trabajo con grupos
- Adecuación de espacios para el trabajo con grupos (adecuación de salas, mobiliario, tecnología necesaria...).

En el ámbito de los recursos económicos: partidas económicas específicas para el desarrollo de trabajo con grupos en aquellos casos en que sea necesario.

En el ámbito de los recursos tecnológicos: adaptación de espacios a las nuevas tecnologías.

---

En síntesis, sobre la intervención con grupos:

- La continuidad temporal y de participantes no son factores clave que permitan identificar el trabajo con grupos necesario en los SSAP.
- Los objetivos del trabajo con grupos en los SSAP son los mismos que literatura y profesionales identifican como adecuado y posibles.
- En los SSAP el trabajo con grupos debería llevarse a cabo en los cuatro niveles de la prevención.
- Los SSAP necesitan de un trabajo con grupos, con participación profesional, codirigido o codinamizado, desarrollado por el mismo personal profesional que realiza intervenciones en otros niveles.
- Los SSAP requieren un trabajo con grupos eminentemente presencial que debería ser desarrollado en cualquier momento del proceso de intervención.
- En los SSAP, todas las temáticas y todos los grupos de población deberían ser objeto de intervención grupal.

El trabajo de investigación concluye con un apartado de propuestas:

- 1) Reconocimiento institucional del trabajo con grupos y su desarrollo. Es un encargo de los SSAP y también un deber de las organizaciones y de sus profesionales, que se enmarca en sus atribuciones y en sus competencias profesionales.
- 2) Reconocimiento de la «fuerza» del trabajo con grupos en los SSAP, no sólo para las personas usuarias, sino también para sus profesionales, las organizaciones de SSAP y los contextos comunitarios.
- 3) Facilitar la incorporación del personal profesional que desarrolla la intervención individual y/o familiar al trabajo con grupos, permitiendo que este tipo de intervención (la grupal) se incorpore en todo el proceso de intervención y en todos los niveles de prevención.
- 4) Reconocimiento del personal profesional que lleva a cabo trabajo con grupos, con incentivos si fuera necesario.
- 5) Diseñar los proyectos de intervención grupal para cada situación teniendo en cuenta el tipo de grupo más adecuado, los objetivos a conseguir, el modelo teórico de referencia y el rol y funciones del profesional o profesionales que dirijan la experiencia.
- 6) Desarrollar pequeñas experiencias de trabajo con grupos en los SSAP, como pilotaje para algunos programas, combinando diferentes modalidades grupales.
- 7) Proporcionar a las y los profesionales la formación permanente específica, necesaria y realista, que se ajuste a las propuestas concretas de proyectos grupales que se van a llevar a cabo.
- 8) Valorar el diseño y desarrollo, preferentemente, de experiencias presenciales (sobre todo, en un primer momento) sin descartar las experiencias grupales online.
- 9) Proporcionar los recursos necesarios (humanos, económicos, materiales, tecnológicos o de otra índole), estudiando los más adecuados para cada experiencia de trabajo con grupos que se pudiera diseñar.

# COMPONENTES DEL SISTEMA LOCAL DEL BIENESTAR

# 05



Alicante está delimitada por cinco Zonas Básicas que conforman un Área única de atención primaria específica. Las zonas Básicas están conformadas del siguiente modo:

Zona Básica 1: Los barrios comprendidos en la Zona Básica 1 son Casco Antiguo-Santa Cruz Ayuntamiento, San Antón, Raval Roig–Virgen del Socorro, Centro, Ensanche Diputación, Mercado, Vista hermosa, Albufereta, Cabo de las Huertas, Playa de San Juan y partidas de Orgegia, Santa Faz y Tabarca.

Zona Básica 2: Los barrios comprendidos en la Zona Básica 2 son Campoamor, Altozano – Conde Lumiares, Los Ángeles, San Agustín, Rabasa, Tómbola, Divina Pastora, Ciudad Jardín, Lo Morant, San Nicolás de Bari y partidas de Moralet, Verdegás, Cañada del Fenollar y Fontcalet.

Zona Básica 3: Los barrios comprendidos en la Zona Básica 3 son San Blas – Santo Domingo, Polígono San Blas, Juan Pablo II, La Torreta, Benalúa, Alipark, San Fernando – Princesa Mercedes, Florida Alta, Florida Baja, Ciudad de Asís, Polígono Babel, Gran Vía Sur, San Gabriel, El Palmeral / Urbanova y partidas de Alcoraya, Rebolledo, Plá de la Vallonga y Bacarot.

Zona Básica 4: Los barrios comprendidos en la Zona Básica 4 son Sidi – Ifni, Nou Alacant, Virgen del Remedio, Colonia Requena, Virgen del Carmen, Cuatrocientas Viviendas, Juan XXIII, Villafranqueza y partidas de Monnegre, Cabeçó d'Or y Tàngel.

Zona Básica 5: Los barrios comprendidos en la Zona Básica 5 son Plà del Bon Repós, Carolinas Altas, Carolinas Bajas y Garbinet.

La distribución de los barrios en las diferentes Zonas de Atención Primaria Básica está en proceso de revisión, atendiendo a criterios de equidad y proximidad.

### 5.1.3. Servicios de atención primaria de carácter básico y específico de cada Zona Básica / Área

Cada Zona Básica cuenta con los siguientes servicios de atención primaria básica:

- Servicio de Acogida y Urgencias Sociales.
- Servicio de Promoción de la Autonomía.
- Servicio de Inclusión Social.
- Servicio de Acompañamiento en Itinerarios de Inserción Sociolaboral.
- Servicio de Prevención e Intervención con Familias.
- Servicio de Acción Comunitaria.
- Servicio Integral de Envejecimiento Activo.
- Servicio de Asesoría Técnica Específica.
- Servicio de Atención a la Diversidad Funcional y Salud Mental.
- Unidad de Igualdad.

Asimismo, el Área única cuenta con los siguientes servicios de atención primaria específica:

- Servicio de Infancia y Adolescencia
- Servicio de Atención Diurna
- Servicio de Alojamiento Alternativo

#### 5.1.4. Coordinación entre Zonas Básicas y Áreas

- Los servicios de atención primaria básica son gestionados por los Equipos Sociales de Zona, dichos equipos están dirigidos por un/a coordinador/a.
- Existen Departamentos de los que, junto a Jefatura de SS.SS., emanan las directrices y la supervisión de los servicios, tanto de atención primaria básica como específica.
- La coordinación entre equipos y departamentos, así como la gestión de las consultas, se realiza a través de los correspondientes coordinadores de zona mediante los canales de comunicación establecidos al efecto: vía telefónica, telemática, correo-e, etc.
- Del mismo modo hay una persona responsable de cada servicio de atención primaria específica que actuará como coordinadora de ese servicio bajo la supervisión de la jefatura de departamento correspondiente, excepto el servicio de atención diurna, que al estar externalizado, la coordinación entre la empresa y el departamento es directa (entre la Jefatura del Dpto y el responsable de la empresa).
- Asimismo hay tres comisiones de trabajo:
  - COMISIÓN TÉCNICA ORGANIZATIVA
  - COMISIÓN TÉCNICA DE INTERVENCIÓN SOCIAL
  - COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

### 5.1.5. Espacios y servicios

Alicante cuenta con notables recursos comunitarios. Son 19 centros municipales para mayores, 18 centros municipales socioeducativos y 16 centros de intervención comunitaria: Los servicios proporcionados en cada uno de los centros se detalla a continuación.

	Servicio de acción comunitaria	Servicio de prevención e intervención con familias	Servicio integral de envejecimiento activo	Servicio de Acogida y urgencias sociales	Servicio de promoción de la autonomía	Servicio de acompañamiento en itinerarios de inserción sociolaboral	Servicio de atención a la diversidad funcional y salud mental	Servicio de inclusión social	Servicio de asesoría técnica específica
ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA									
ZONA BÁSICA 1									
Centro Social 1.		X		X	X	X	X	X	X
Centro Comunitario "Playas".	X								
Centro Comunitario "Plaza del Carmen".	X								
Centro Municipal Mayores "Gabriel Miró".	X		X						
Centro Municipal Mayores "Playas".	X		X						
Centro Municipal Socioeducativo "Plaza del Carmen".	X	X							
Centro Municipal Socioeducativo "Playas".	X	X							
ZONA BÁSICA 2									
Centro Social Comunitario 2 "Isla de Cuba"	X	X		X	X	X	X	X	X
CC "Tómbola".	X								
CC "Rabasa".	X								
CMM "Los Ángeles"	X		X						
CMM "Plaza de América"	X		X						
CMM "Divina Pastora"	X		X						
CMM "Tómbola"	X		X						
CMM "Rabasa"	X		X						
CMS "Los Ángeles".	X	X							
CMS "Divina Pastora"	X	X							
CMS "Tómbola"	X	X							
C.M.S. "Rabasa"	X	X							
ZONA BÁSICA 3									
Centro Social Comunitario 3 "Felicidad Sánchez".	X	X		X	X	X	X	X	X
CC "José Canales"	X								
CC "Urbanova"	X								
Espacio Comunitario del Cementerio "La Casita"	X								
CMM "La Florida"	X		X						
CMM "Ciudad de Asís"	X		X						
CMM "San Blas"	X		X						
CMM "El Cisne"	X		X						
CMM "San Gabriel"	X		X						
CMM "Urbanova"	X		X						
CMS "La Florida"									
Avda. Alcalde Lorenzo Carbonell, 58 03007 Alicante	X	X							
CMS "Ciudad de Asís"	X	X							

	Servicio de acción comunitaria	Servicio de prevención e intervención con familias	Servicio integral de envejecimiento activo	Servicio de Acogida y urgencias sociales	Servicio de promoción de la autonomía	Servicio de acompañamiento en itinerarios de inserción sociolaboral	Servicio de atención a la diversidad funcional y salud mental	Servicio de inclusión social	Servicio de asesoría técnica específica
CMS "San Blas"	X	X							
CMS "La Casita Cementerio"	X	X							
ZONA BÁSICA 4									
Centro Social Comunitario 4 "Gastón Castelló"	X	X		X		X	X	X	X
CC "Virgen del Carmen"	X				X				
CC "Juan XXIII"	X								
CC "Pedro Goitia"	X								
CC "Nou Alacant"	X								
CMM "Gastón Castelló"	X		X						
CMM "Virgen del Remedio"	X		X						
CMM "Villafranqueza"	X		X						
CMM "Juan XXIII"	X		X						
CMS "Gastón Castelló"	X	X							
CMS "Pedro Goitia"	X	X							
CMS "Juan XXIII 2º Sector"	X	X							
CMS "El Palamó"	X	X							
CMS "Nou Alacant"	X	X							
CMS "Virgen del Carmen"	X	X							
ZONA BÁSICA 7									
Centro Social Comunitario 7 "Garbinet"	X	X		X	X	X	X	X	X
CC "Plá"	X				X				
CMM "Garbinet"	X		X						
CMM "Plá"	X		X						
CMS "Garbinet"	X	X							
CMS "Plá"	X	X							
ATENCIÓN PRIMARIA ESPECÍFICA									
EEIIA.									Servicio de infancia y adolescencia
Centro de Día "Plaza de América"									Servicio de atención diurna
Centro de Acogida para Personas sin Hogar (CAI)									Servicio de alojamiento alternativo

## 5.1.6. Tipología de los Centros de Servicios Sociales

De acuerdo con el tipo de actividades, los Centros de Servicios Sociales, responden a las siguiente tipología:

### a) Centros Sociales de Atención Primaria

Estructura física con dotación de unidades de atención individual, grupal y comunitaria, de titularidad municipal, sede del equipo de profesionales de la zona básica y específica de servicios sociales, en la cual se desarrollan los servicios e implementan las prestaciones de carácter profesional, económico y tecnológico dirigidas a la ciudadanía de su ámbito territorial de atención y regulados en la Ley de Servicios Sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.

### b) Centros de Envejecimiento Activo Comunitario

Son servicios de acción comunitaria para la prevención del riesgo de exclusión de las personas mayores por cualquier tipo de deterioro, por soledad no escogida o por cualquier otra circunstancia personal o social y de promoción del envejecimiento activo de forma saludable en la comunidad de referencia.

### c) Centros Sociales Comunitarios

Son equipamientos, 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. Se trata de espacios polivalentes e integradores que pueden albergar otros centros o servicios municipales desconcentrados tales como, CEAC, Centros Municipales Socioeducativos, Juntas de distrito y Bibliotecas, entre otros.

### d) Centros Municipales Socioeducativos

Espacios estables de socialización y de encuentro para la infancia, adolescencia y juventud (a partir de 6/8 años y hasta 18 años), donde se prestan servicios formativos, lúdicos y de participación social. Las actividades son gratuitas y se llevan a cabo en horario extraescolar.

## 5.1.7. Normativa Municipal de los Servicios Sociales de Alicante

Reglamentos	Reglamento del Consejo Asesor de Cooperación Internacional. Reglamento del Consejo Local de Inmigración. Reglamento del Consejo Municipal de Personas Mayores. Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio. Reglamento Regulador de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante.
Estatutos	Estatutos de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Alicante.
Decretos	Decreto que regula el Servicio de Estancias Diurnas. Decretos que regulan el Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria.
Ordenanzas Reguladoras	Ordenanza reguladora de estacionamientos, reservas de espacios en vías públicas y bono-taxis, para personas con discapacidad y movilidad reducida.
Otra Normativa	Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria del Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

### 5.1.8. Recursos sociales públicos y privados del municipio

El municipio cuenta además con una serie de recursos orientados a grupos y colectivos sociales concretos (menores, diversidad funcional, personas mayores, etc.), de carácter público y privado. A continuación se detalla una muestra de ellos:

Tipo	Centros
MENOR	Centro de Día de Apoyo Convivencial de Menores Levante Centro de Día de Apoyo Convivencial de Menores Nazaret Centro de Recepción de Menores "Alacant" Centro de Recepción y Acogida de Menores Hogar Provincial Centro de Rcepción y Acogida de Menores "Lucentum"
DIVERSIDAD FUNCIONAL	C.A.M.P. "Sta Faz" Centro de Atención Temprana Apasa II Centro de Día "Infanta Leonor" para personas con autismo Centro de Día "San Rafael" Centro de Día "Santa Faz" Centro Ocupacional Terramar Educatea Hogar Estimulación Precoz Apsa I Residencia para Personas Autistas San Rafael-Residencia Vivienda Tutelada Asistida "Gómez-Trenor" para Personas con Discapacidad Intelectual Vivienda Tutelada Discapacitados Psíquicos Vivienda Tutelada Maldonado
PERSONAS MAYORES	CEAM Parque Galicia C.E.A.M. Pío XII Centro de Día Asoc. Fam. Enfermos Alzheimer Centro de Día para Personas Mayores Dependientes Jesús-María Vistahermosa Centro de Día para Personas Mayores Dependientes Novaire Babel Centro de Día para Personas Mayores Dependientes Novaire Alicante Condomina Centro de Día para Personas Mayores Dependientes Villajardín Club de Convivencia de Tercera Edad El Cisne Club de Convivencia Te Corpus Christi Hogar Anexo Residencia Tercera Edad Alicante Residencia Alzheimer Alicante Residencia de Personas Mayores Dependientes Gerusia Residencia de Personas Mayores Dependientes Ballesol San Juan Residencia de Personas Mayores Dependientes Ballesol Vía Parque Residencia para Personas Mayores Dependientes Beanda Residencia para Personas Mayores Dependientes El Paular Residencia para Personas Mayores Dependientes Geriátrico Donya Rosa Residencia para Personas Mayores Dependientes Hogar Provincial Residencia para Personas Mayores Dependientes Vistahermosa Residencia para Personas Mayores Dependientes Vistasol 5 Residencia P.M.D. "Alacant" Residencia P.M.D. "La Florida" Residencia P.M.D. Novaire Alicante Babel Residencia P.M.D. Novaire Alicante Condomina Residencia P.M.D. Ntra. Sra de Lourdes Alicante Residencia Virgen del Remedio

MUJER	Centre Infodona de Alicante
ENFERMEDAD MENTAL	Centro de Día para Enfermos Mentales "Ciudad Jardín" C.R.I.S. "Ciudad Jardín"
RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	Comedor Social Comedor Social Sal de la Tierra
INMIGRANTES	Servicio de Mediación Social Intercultural Vivienda Tutelada Inmigrantes Cruz Roja 1 Vivienda Tutelada Inmigrantes Cruz Roja 4 Vivienda Tutelada Inmigrantes Cruz Roja 6 Vivienda Tutelada para Inmigrantes

## 5.2\_Educación

Alicante cuenta con una variada y extensa oferta de recursos educativos y formativos. A destacar, los 139 centros con ciclos de infantil/primaria/ESO/enseñanzas medias, los 12 Centros de Acción Educativa Singular (CAES), los 2 centros específicos de Educación Especial y los 36 centros ordinarios que cuentan con unidades específicas de Educación Especial.

### ESO, BACHILLER, FP

CENTRO	TITULARIDAD	CICLO
Centre Privat Aire Libre	Privado Concertado	ESO y bachiller
Centre Privat Altozano	Privado	ESO
Centre Privat Ángel de La Guarda II	Privado	ESO
Centre Privat Ángel de La Guarda III	Privado	Bachiller
Centre Privat Calasancio	Privado Concertado	ESO y bachiller
Centre Privat Ceu Jesús María	Privado Concertado	ESO y bachiller
Centre Privat Don Bosco - Salesianos	Privado Concertado	ESO, bachiller y FP grado medio
Centre Privat El Valle	Privado	ESO, bachiller y FP grado superior
Centre Privat Inmaculada	Privado Concertado	ESO, y bachiller
Centre Privat Jesús María	Privado Concertado	ESO
Centre Privat La Purísima y San Francisco	Privado Concertado	ESO
Centre Privat María Auxiliadora	Privado Concertado	ESO, bachiller, FP grado básico
Centre Privat Médico Pedro Herrero	Privado Concertado	ESO
Centre Privat Nazaret	Privado Concertado	ESO
Centre Privat Nuestra Señora de los Ángeles	Privado Concertado	ESO
Centre Privat Nuestra Señora del Remedio	Privado Concertado	ESO
Centre Privat Sagrada Familia	Privado Concertado	ESO
Centre Privat Sagrado Corazón HH. Maristas	Privado Concertado	ESO y bachiller
Centre Privat Sagrados Corazones	Privado Concertado	ESO y bachiller
Centre Privat San Agustín	Privado Concertado	ESO y bachiller
Centre Privat San José	Privado Concertado	ESO y FP grado básico
Centre Privat San José de Carolinas	Privado Concertado	ESO y bachiller
Centre Privat San Juan Bautista	Privado Concertado	ESO
Centre Privat Santa María del Carmen	Privado Concertado	ESO y bachiller
Centre Privat Santa Teresa-Vistahermosa	Privado Concertad	ESO y bachiller
Centre Privat Santísimo Sacramento Feyda	Privado Concertado	ESO

Escuela Europea de Alicante	Público	ESO
IES Antonio José Cavanilles	Público	ESO, bachiller, FP grado medio, superior, básico, y 2º OPORTUNIDAD
IES Bahía de Babel	Público	ESO y bachiller
IES Cabo de La Huerta	Público	ESO y bachiller
IES Doctor Balmis	Público	ESO, bachiller, FP grado medio, superior y básico
IES El Pla	Público	ESO, bachiller, FP grado medio, superior y básico
IES Figueras Pacheco	Público	ESO, bachiller, FP grado medio, superior y básico
ES Gran Via	Público	ESO, Bachiller, FP grado medio, superior y básico
IES Jaime II	Público	ESO y bachiller
IES Jorge Juan	Público	ESO, bachiller, FP grado medio y básico
IES Las Lomas	Público	ESO, bachiller, FP grado medio, superior y básico
IES Leonardo da Vinci	Público	ESO, bachiller, FP grado medio, superior y básico
IES Mare Nostrum	Público	ESO, bachiller. FP grado medio, superior y básico
IES Miguel Hernández	Público	ESO, bachiller, FP grado superior y básico
IES Playa San Juan	Público	ESO y bachiller
IES Radio Exterior	Público	ESO y bachiller
IES San Blas	Público	ESO y bachiller
IES Virgen del Remedio	Público	ESO, bachiller, FP grado medio, superior y básico
IES 8 de Marzo	Público	ESO, bachiller, FP grado medio y superior
Secció de L'IES Figueras Pacheco a Alacant - El Bacarot	Público	ESO y FB grado básico
Centre Privat FP Academia Cots	Privado Concertado	FP grado medio y básico
Centre Privat FP Alba Formación	Privado	FP grado medio
Centre Privat FP Cruz Roja Española	Privado Concertado	FP grado medio y superior
Centre Privat FP Fempa	Privado	FP grado medio y superior
Centre Privat FP IT Metal	Privado	FP grado medio
Centre Privat FP Medac Pastora	Privado	FP grado medio y superior
IFPS Marítimo Pesquero del Mediterráneo	Público	FP grado medio
Centre Privat FP Centro Polivalente Social y Educativo	Privado	FP superior
Centre Privat FP Ig Formación	Privado	FP superior

## ESCUELAS INFANTILES Y PRIMARIA

CENTRO	TITULARIDAD	CICLO
CEIP Ausiàs March	Público	Infantil y Primaria
CEIP Azorín	Público	Infantil y Primaria
CEIP Benalúa	Público	Infantil y Primaria
CEIP Campoamor	Público	Infantil y Primaria
CEIP Carlos Arniches	Público	Infantil y Primaria
CEIP Costa Blanca	Público	Infantil y Primaria
CEIP d'Alacant - El Bacarot	Público	Infantil y Primaria
CEIP El Faro	Público	Infantil y Primaria
CEIP El Palmeral	Público	Infantil y Primaria
CEIP El Tossal	Público	Infantil y Primaria
CEIP Emilio Varela	Público	Infantil y Primaria

CEIP Enric Valor	Público	Infantil y Primaria
CEIP Eusebio Sempere	Público	Infantil y Primaria
CEIP Florida	Público	Infantil y Primaria
CEIP Gabriel Miró	Público	Infantil y Primaria
CEIP Gastón Castelló	Público	Infantil y Primaria
CEIP Gloria Fuertes	Público	Infantil y Primaria
CEIP Joaquín Sorolla	Público	Infantil y Primaria
CEIP Isla de Tabarca	Público	Infantil y Primaria
CEIP Joaquín Sorolla	Público	Infantil y Primaria
CEIP José Carlos Aguilera	Público	Infantil y Primaria
CEIP Juan Bautista Llorca	Público	Infantil y Primaria
CEIP La Albufereta	Público	Infantil y Primaria
CEIP La Almadraba	Público	Infantil y Primaria
CEIP La Cañada del Fenollar	Público	Infantil y Primaria
CEIP La Condomina	Público	Infantil y Primaria
CEIP La Paz	Público	Infantil y Primaria
CEIP los Almendros	Público	Infantil y Primaria
CEIP Lucentum	Público	Infantil y Primaria
CEIP Manjón-Cervantes	Público	Infantil y Primaria
CEIP Mediterráneo	Público	Infantil y Primaria
CEIP Monte Benacantil	Público	Infantil y Primaria
CEIP Mora Puchol	Público	Infantil y Primaria
CEIP Óscar Esplá	Público	Infantil y Primaria
CEIP Pedro Duque	Público	Infantil y Primaria
CEIP Prácticas-La Aneja	Público	Infantil y Primaria
CEIP Rabassa	Público	Infantil y Primaria
CEIP Rafael Altamira	Público	Infantil y Primaria
CEIP Ramón Llull	Público	Infantil y Primaria
CEIP San Blas	Público	Infantil y Primaria
CEIP San Blas	Público	Infantil y Primaria
CEIP San Francisco de Asís	Público	Infantil y Primaria
CEIP San Gabriel	Público	Infantil y Primaria
CEIP San Nicolás de Bari	Público	Infantil y Primaria
CEIP San Roque	Público	Infantil y Primaria
CEIP Santísima Faz	Público	Infantil y Primaria
CEIP Santo Domingo	Público	Infantil y Primaria
CEIP Verdegas	Público	Infantil y Primaria
CEIP 9 d'Octubre	Público	Infantil y Primaria
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Acuarelas	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Acuarelas 2	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Britania	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Children Isla Tabarca	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Colorín Colorado	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle El Almendro	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Google¿s	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Gran Vía Albufereta	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Gran Vía Parque Aventura	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Hormiguitas	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Kid's Garden	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle La Cometa	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle La Mar Salada	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle La Mar Salada Condomina	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Little Land	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle los Olivos 2	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Mi Cole	Privado	Infantil

Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Montessori	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Ninón	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Nuestra Escuela Garabatos	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Pequeño mundo	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Peter Pan	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Picapiedra	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Princesa Mercedes	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Princesa Mercedes Babel	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Somos Colores	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Inf. 1er Cicle Vistahermosa Family School.	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Infantil Aire Libre	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Infantil Ángel de La Guarda	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Infantil Ciudad Infantil San Jorge	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Infantil Elisa Tomás Yusti	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Infantil Nido	Privado	Infantil
Centre Priv. Ed. Infantil Waldorf	Privado	Infantil
Centre Privat Altozano	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Calasancio	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Centro Diocesano N.S.Del Carmen de Casalarga	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Ceu Jesús María	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Don Bosco - Salesianos	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat El Valle	Privado	Infantil y Primaria
Centre Privat Inmaculada	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Jesús María	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Jesús María-Asís	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat La Purísima y San Francisco	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat María Auxiliadora	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Médico Pedro Herrero	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Nuestra Señora de los Ángeles	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Nuestra Señora del Remedio	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Sagrada Familia	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Sagrado Corazón HH. Maristas	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Sagrados Corazones	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat San Agustín	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat San Antonio	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat San José	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat San José de Carolinas	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat San Juan Bautista	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat San Juan de La Cruz	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Santa María del Carmen	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Santa Teresa-Vistahermosa	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Santísimo Sacramento Feyda	Privado Concertado	Infantil y Primaria
Centre Privat Virgen del Rosario	Privado Concertado	Infantil y Primaria
El El Tossalet	Público	Infantil
El Hogar Prov. Exma. Diputación	Público	Infantil
El 1er Cicle Benacantil	Público	Infantil
El 1er Cicle Municipal Els Xiquets	Público	Infantil
El 1er Cicle Municipal Siete Enanitos	Público	Infantil
El 1er Cicle Rayuela	Público	Infantil
Escuela Europea de Alicante	Público	Infantil y Primaria

Alicante también cuenta con variedad de centros educativos específicos, orientados a las artes, la educación especial y la formación para personas adultas.

CICLO	CENTRO	TITULARIDAD
ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	Escola d'Art i Superior de Disseny d'Alacant	Público
	Centre Elemental de Música Academia de Música Lucentum	Privado
MÚSICA	Centre Ens. Professionals de Música Alter Musici	Privado
	Conservatori Professional de Música J. Tomás	Público
	Conservatori Superior de Música Óscar Esplá	Público
	Escola de Música Educandos S.C.D. Carolinas	Privado
	Escola Privada de Música L'Harmonia	Privado
	Escola Privada de Música P.A. de Carcagente U.M. Ciud. Asís	Privado
	Escola Privada de Música Rafael Segura Galán	Privado
	Conservatorio Profesional de Dansa José Espardero	Público
DANZA	Conservatori Superior de Dansa	Público
	Escola Privada de Dansa Alicia y Pilar	Privado

CICLO	CENTRO	TITULARIDAD
EDUCACIÓN ESPECIAL	CEE Púb. Lo Morant	Público
	CEE Púb. Santo Ángel de la Guarda	Público
	CEIP Azorín	Público
	CEIP El Tossal	Público
	CEIP Emilio Varela	Público
	CEIP Florida	Público
	CEIP Gabriel Miró	Público
	CEIP Gloria Fuertes	Público
	CEIP Isla de Tabarca	Público
	CEIP La Albufereta	Público
	CEIP Óscar Esplá	Público
	CEIP Pedro Duque	Público
	CEIP Rabassa	Público
	CEIP Rafael Altamira	Público
	CEIP Santo Domingo	Público
	CEIP Voramar	Público
	Centre Privat Aire Libre	Privado/Concertado
	Centre Privat Calasancio	Privado/Concertado
	Centre Privat Centro Diocesano N.S. Del Carmen de Casalarga	Privado/Concertado
	Centre Privat Ceu Jesús María	Privado/Concertado
	Centre Privat Don Bosco-Salesianos	Privado/Concertado
	Centre Privat Inmaculada	Privado/Concertado
	Centre Privat Jesús María	Privado/Concertado
	Centre Privat Jesús María-Asís	Privado/Concertado
	Centre Privat María Auxiliadora	Privado/Concertado
	Centre Privat Médico Pedro Herrero	Privado/Concertado
	Centre Privat Nazaret	Privado/Concertado
	Centre Privat Nuestra Señora de Los Ángeles	Privado/Concertado
	Centre Privat Sagrado Corazón HH. Maristas	Privado/Concertado
	Centre Privat San Agustín	Privado/Concertado
Centre Privat San Antonio	Privado/Concertado	

	Centre Privat San José	Privado/Concertado
	Centre Privat Santa María del Carmen	Privado/Concertado
	Centre Privado Santa Teresa-Vistahermosa	Privado/Concertado
	IES Bahía de Babel	Público
	IES El Pla	Público
	IES Figueras Pacheco	Público
	IES Miques Hernández	Público

CICLO	CENTRO	TITULARIDAD
FORMACIÓN PERSONAS ADULTAS	Centre Docent Privat FPA Cruz Roja Española	Privado
	Centre FPA Municipal d'Alacant	Público
	Centre Públic FPA Babel	Público
	Centre Públic FPA Barrio Tómbola	Público
	Centre Públic FPA F. Giner de los Ríos	Público
	Centre Públic FPA Paulo Freire	Público
	Centre Públic FPA Pla de la Vallonga	Público
	Centre Públic FPA Profesor Alberto Barrios	Público

## 5.3\_Salud

En cuanto a los recursos en el ámbito de la salud, en Alicante existen las siguientes infraestructuras dependientes de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (GVA):

- Hospital General Universitario de Alicante
- Hospital Universitario San Juan de Alicante
- Centro de Especialidades de Alacant
- Centro de Especialidades de Alicante Babel
- Centros de Salud:
  - Centro de Salud de Alacant/Alicante Hospital Provincia
  - Centro de Salud de Alacant/Alicante Juan XXIII
  - Centro de Salud de Alacant Babel
  - Centro de Salud de Alacant Benalua
  - Centro de Salud de Alacant C/Gerona
  - Centro de Salud de Alacant Cabo Huertas
  - Centro de Salud de Alacant Campoamor
  - Centro de Salud de Alacant Florida
  - Centro de Salud de Alacant Los Ángeles
  - Centro de Salud de Alacant San Blas
  - Centro de Salud de Alacant Santa Faz
  - Centro de Salud de Alacant Ciudad Jardín
  - Centro de Salud de Alacant Parque lo Morant

- Consultorio Auxiliar:
  - Consultorio Auxiliar de Alicante
  - Consultorio Auxiliar Alicante Albufereta
  - Consultorio Auxiliar Alicante Garbinet
  - Consultorio Auxiliar Alicante La Cañada
  - Consultorio Auxiliar Alicante Playa de Sant Joan
  - Consultorio Auxiliar Alicante Rebolledo
  - Consultorio Auxiliar Alicante San Gabriel
  - Consultorio Auxiliar Alicante Vistahermosa
  - Consultorio Atención Primaria verano Alicante Urbanova
  
- Centro de Especialidades Públicos:
  - Centro de Especialidades de Alacant
  - Centro de Especialidades de Alicante Babel
  
- Unidades de Salud Mental:
  - Centro de Salud Mental Campoamor
  - Centro de Salud Mental Alicante Cabo Huertas
  - Centro de Salud Mental Alicante Ciudad Jardín
  - Centro de Salud Mental Alicante Florida-Babel
  - Centro de Salud Mental Alicante Los Ángeles
  - Centro de Salud Mental Alicante San Blas.
  - Centro de Salud Mental Santa Faz.
  - Centro de Salud Mental Infantil de Alicante Cabo Huertas
  - Centro de Salud Mental Infantil de Alicante Benalúa.
  
- Unidades de Salud Sexual y Reproductiva:
  - Centro de Salud Sexual y Reproductiva Campoamor
  - Centro de Salud Sexual y Reproductiva Alicante I
  - Centro de Salud Sexual y Reproductiva Alicante III
  
- Unidades de Apoyo Prevención del Cáncer:
  - Centro de Prevención de Cáncer de mama de Alicante I
  - Centro de Prevención de Cáncer de mama Alicante II

# PLAN DE ACCIÓN

# 06

## 6.1\_MARCO NORMATIVO

Los sistemas de servicios sociales constituyen uno de los pilares del estado social y democrático de derecho surgido a partir de la aprobación de la Constitución en 1978, la cual atribuye en el artículo 148.1.20 la competencia exclusiva en materia de asistencia social a las comunidades autónomas.

La Comunitat Valenciana asume esta competencia en 1982, a través del artículo 31.24.a del Estatuto de autonomía. Por su parte, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, otorga a las entidades locales la competencia en la prestación de servicios sociales. En el artículo 25.2.e se reconoce a los municipios la competencia en esta materia, cuando indica, más concretamente, que les corresponde la evaluación y la información de situaciones de necesidad social, así como la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.

La Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la cual se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, derogó la Ley 5/1989 sin introducir cambios sustantivos en el sistema de servicios sociales valenciano. El sistema de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, producto del marco legislativo descrito, tenía varias disfuncionalidades, entre las cuales destacan:

- Inexistencia de un sistema coherente y organizado, que dio lugar a una provisión inícuca de los servicios sociales en función de la situación financiera, social y geográfica de cada municipio.
- La tradición normativa valenciana en materia de servicios sociales, como es propio de un modelo asistencial, no había consagrado los servicios sociales como derecho subjetivo. En consecuencia, aunque se reconocía el derecho a recibir una prestación, esta podía no proveerse cuando las administraciones públicas atravesaban períodos de dificultades presupuestarias.
- La Ley 5/1997 no preveía elementos clave del sistema como son:
  - Catálogo de prestaciones.
  - Equipos de profesionales.
  - La acción concertada.
  - La creación, apertura y condiciones de funcionamiento de los centros de servicios sociales.
  - Los mínimos de calidad de los centros y servicios de servicios sociales.
  - Las condiciones para acceder a las prestaciones del sistema.

Por tanto, la actual Ley 3/2019, de 18 de febrero de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana se encuadra en las denominadas leyes de tercera generación de servicios sociales, caracterizadas por asegurar la protección jurisdiccional de los servicios sociales, consolidándolos como el cuarto pilar del estado del bienestar. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales garantiza, por lo tanto, el acceso al sistema y a las

prestaciones integradas en su catálogo como un derecho subjetivo y destierra el carácter discrecional que ha dominado tradicionalmente el sistema.

El presente Plan Zonal de los Servicios Sociales de Alicante se ha elaborado teniendo como referente el marco normativo que emana de la Comunidad Valenciana, así como las diferentes estrategias sectoriales vinculadas al desarrollo social y a la inclusión de grupos poblacionales vulnerables. En relación al marco legislativo autonómico, destacan recientes leyes y decretos:

- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, desarrollo de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 34/2021, de 26 de febrero, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat.

Desde el año 2015 se han aprobado en la Comunidad Valenciana un conjunto de leyes y decretos que también son inspiradores del Plan Zonal, que amplían de facto los derechos de diferentes colectivos sociales y grupos poblacionales:

- Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de infancia y adolescencia.
- Ley 23/2018, de 29 de noviembre, de la Generalitat, de igualdad de las personas LGTBI.
- Ley 9/2018, de 24 de abril, de la Generalitat, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de julio, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.
- Ley 18/2018, de 13 de julio, de la Generalitat, para el fomento de la responsabilidad social.
- Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana.
- Ley 3/2017, de 3 de febrero, para paliar y reducir la pobreza energética.
- Ley 8/2017, de 7 de abril, de la Generalitat, integral del reconocimiento del derecho a la identidad y a la expresión de género en la Comunitat Valenciana.
- Ley 15/2017, de 10 de noviembre, de políticas integrales de juventud.
- Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión.
- Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.
- Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social.

- Decreto 1/2018, de 12 de enero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la prestación económica para el sostenimiento de la crianza en familias acogedoras.
- Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana.

En cuanto a las estrategias y los planes autonómicos, son inspiradores los siguientes:

- Plan Valenciano de Inclusión y Cohesión Social 2017-2022.
- Estrategia Valenciana para la Recuperación (Propuesta de Estrategia Valenciana para la Recuperación, EVR: documento de trabajo).
- Estrategia Valenciana para la Igualdad y la Inclusión del Pueblo Gitano 2018-2023.
- Estrategia Valenciana de apoyo social para la recuperación e inclusión social de las personas con trastorno mental grave 2018-2022.
- Pacto autonómico para la atención integral-social y sanitaria de la salud mental.
- Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista
- Estrategia Valenciana de Migraciones 2021/2026.
- Estrategia Valenciana de Juventud 2019-2023.
- Libro Blanco de la Vivienda de la Comunidad Valenciana.
- Estrategia de Regeneración Urbana de la Comunitat Valenciana.
- Plan de Acción para la Transformación del Modelo Económico Valenciano 2027 (julio 2018).
- Avalem Territori 2021.
- Estrategia valenciana ante el cambio climático 2020-2030.

A pesar de que el mandato constitucional atribuye la competencia en materia de servicios sociales a las comunidades autónomas, hay diferentes leyes de ámbito estatal que regulan aspectos relacionados con los servicios sociales:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del tercer sector de acción social.
- Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

- Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

También en el ámbito estatal, se tienen en consideración las siguientes estrategias sectoriales asociadas a los procesos de inclusión:

- Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030. Hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible.
- Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2019-2023.
- Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.
- Estrategia Española sobre Discapacidad 2021-2030.
- Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano 2021-2030.
- II Plan Nacional de Derechos Humanos (2019-2023).
- Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar (ENI-PSH) 2015-2020.
- Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética (2019-2024).

## 6.2\_MISIÓN Y VISIÓN DEL PLAN ZONAL DE SS.SS. DE ALICANTE

La misión es dotar del mayor nivel de atención social con la mayor satisfacción posible percibida por la ciudadanía, a través de un sistema que garantice el uso de las prestaciones de los servicios sociales de atención primaria básica y específica, desarrollando la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos, con criterios de eficacia, eficiencia, efectividad y equidad.

La visión es promover la construcción de una sociedad en la que todos/as los/as alicantinos/as tengan los mismos derechos, que sus necesidades básicas se encuentran cubiertas y la igualdad de oportunidades y la libertad de elección de trayectoria de vida queden garantizadas, configurando unos equipos de servicios sociales base y específicos de atención primaria líderes en la prestación de los servicios sociales, con reconocimiento social positivo y que se posicionen como los que más calidad en atención tengan de la Comunidad Valenciana.

## 6.3\_PRINCIPIOS RECTORES Y EJES ESTRATÉGICOS

Los principios rectores para la elaboración del I Plan Zonal de Servicios Sociales de Alicante emanan de los que inspiran el Plan Valenciano de Inclusión y Cohesión Social (PVICs). Son los siguientes:

- Multidimensionalidad de los procesos de inclusión.
- Concepción holística del bienestar.
- Promoción de la diversidad.
- Autonomía, participación activa y centralidad de las personas.
- Acción fundamentada y preventiva.
- Coordinación de entes públicos y privados.
- Cohesión y equidad espacial.
- Gobernanza distribuida.
- Transversalidad de las políticas municipales contra la exclusión social.
- Transversalidad de la perspectiva de género y de protección a la infancia.
- Garantía de prestaciones y de derechos.

Los objetivos y las líneas estratégicas del PVICs también son inspiradoras del I Plan Municipal de Inclusión Social de la Ciudad de Alicante 2020-2030 y del presente I Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales de Alicante, en cuanto a i) la inclusión sociolaboral, ii) la garantía de prestaciones, de protección de derechos y de acceso a servicios públicos, iii) la equidad territorial y la cohesión social, iv) la atención a la infancia y reducción del empobrecimiento infantil, y v) a la lucha contra la feminización del empobrecimiento.

Además, el Plan pretende dar respuesta al objetivo final de adaptación de la organización al nuevo sistema, atendiendo a los desafíos planteados en el conjunto de normas del sistema valenciano de Servicios Sociales. Tal y como se señala en el MOF, a continuación se muestran las actuaciones que han de satisfacerse en relación a los aspectos organizacionales de los Servicios Sociales:

GARANATÍAS	OBJETIVOS
1. Garantía de profesionales	Reorganizar los equipos de atención primaria
2. Garantía de protección	Priorizar las intervenciones
3. Garantía jurídica	Aplicar ley 3/2019
4. Garantía de prestaciones	Alto rendimiento e impacto de los servicios sociales
5. Garantía de acceso a la información de la Administración	Digitalización y modernización de los servicios sociales de atención primaria
6. Garantía de la mejor atención	Atención centrada en la persona
7. Garantía de proximidad	Liderazgo e identidad de la atención primaria en servicios sociales

El Plan de Acción se ha diseñado para ser implementado durante los próximos cuatro años. Las acciones se fundamentan en el diagnóstico realizado, que comprende las consultas a informantes clave (equipos técnicos, entidades sociales, académicos/as), los análisis de fuentes estadísticas, la revisión de trabajos académicos y los resultados de los trabajos de diagnóstico realizados en el municipio en los últimos años.

En relación a la última fuente mencionada, hay insertadas en el Plan de Acción actuaciones que figuran en varios planes estratégicos sectoriales de carácter social, y que se encuentran vigentes en la actualidad en el municipio. Es pertinente su incorporación dado que se trata de acciones orientadas a dar respuesta a muchas de las necesidades de la población (los trabajos figuran en el apartado metodológico).

Son once los objetivos generales que persigue el I Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales de Alicante, siete de ellos orientados a dar respuesta a los retos organizacionales de los Servicios Sociales de Alicante, y cuatro objetivos planteados para cubrir las necesidades de la población en aras de promover la inclusión social y el equilibrio territorial.

## 6.4\_SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

El Plan Estratégico Zonal de Alicante estará sometido a seguimiento y evaluación de la consecución de los objetivos específicos y de las acciones, por medio de los indicadores asociados. El seguimiento se realizará a medio proceso (año 2) y la evaluación final al término del periodo de vigencia (año 4).

El equipo responsable de coordinar el seguimiento y la evaluación estará formado por los/as jefes/as de Dpto., los/as Coordinadores/as de Zona, el/la Jefe/a de Servicio, así como la Comisión Técnica Organizativa.

## 6.5\_OBJETIVOS GENERALES

En relación a los retos organizacionales:

Objetivo General 1\_Avanzar en la adaptación a la normativa autonómica en materia de Servicios Sociales, en cuanto a los procedimientos, a las plantillas de profesionales y a la cartera de servicios y programas.

Objetivo General 2\_Consolidar la estructura zonal de atención primaria, armonizando las metodologías y protocolos y contextualizándolas a los departamentos y a las particularidades de los Equipos Sociales de Zona.

Objetivo General 3\_Profundizar en el establecimiento de estándares de calidad y satisfacción en el diseño y la planificación de la intervención en los SSAP, potenciando la evaluación de resultados.

Objetivo General 4\_Mejorar la digitalización y las capacidades tecnológicas de las unidades técnicas y de los Equipos Sociales de Zona (en adelante ESZ), en cuanto a la disponibilidad de canales, aplicaciones y dispositivos informáticos y de comunicación interna y externa.

Objetivo General 5\_Fortalecer el trabajo en red en los diferentes niveles: profesionales, unidades, zonas, concejalías, entidades sociales y otros entes del sistema local del bienestar.

Objetivo General 6\_Mejorar los mecanismos de prevención y detección de situaciones de riesgo o vulnerabilidad de la población, potenciando la dimensión comunitaria.

Objetivo General 7\_Aumentar la capacidad de planificación y de actuación ante las situaciones de urgencia social.

En relación a las necesidades de la población:

Objetivo General 8\_Promover procesos de autonomía personal y de inclusión social de la ciudadanía, por medio del conocimiento, del acceso a los recursos y de la reducción de la brecha digital.

Objetivo General 9\_Reducir los niveles de riesgo de pobreza, exclusión y desigualdad en el municipio.

Objetivo General 10\_Combatir cualquier forma de discriminación por cualquier condición: sexo, edad, identidad y orientación de género, origen, etnia, capacidades diversas, recursos económicos, etc.

Objetivo General 11\_Superar los desequilibrios y desigualdades territoriales del municipio, reduciendo la vulnerabilidad residencial, socio-económica y socio-demográfica de los barrios que presentan niveles elevados.

## 6.6\_EJES ESTRATÉGICOS, ÁMBITOS Y TEMÁTICAS

Son dos los ejes estratégicos del Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales de Alicante, que a su vez se dividen en 10 ámbitos de actuación y 30 temáticas.

EJE ESTRATÉGICO	ÁMBITOS	TEMÁTICAS
EJE 1. CALIDAD, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN EN LOS SSAP	A1.1. Estructura, Modelos, Enfoques y Recursos en los SSAP	Estructura y organización. Metodologías y Protocolos. Enfoques y Programas. Profesionales y Conocimientos. Equipamientos y Tecnologías. Coordinación y Trabajo en Red.
	A1.2. Atención Primaria Básica	Servicio de Acogida y Atención ante Situaciones de Necesidad Social. Servicio de Promoción de Autonomía Personal. Servicio de Prevención e Intervención con Familias. Servicio de Acción Comunitaria. Servicio de Inclusión Social. Unidad de Igualdad y Violencia de Género. Servicio de Asesoría Técnica Específica.
	A1.3. Atención Primaria Específica	Servicio de Alojamiento Alternativo. Servicio de Atención Ambulatoria. Servicio de Atención Diurna y Nocturna. Servicio de Infancia y Adolescencia. Puntos de Encuentro Familiares PTFs. Servicio de Atención a personas con Diversidad Funcional o Discapacidad y Específico de Personas con Problemas Crónicos de Salud Mental.
EJE 2. SISTEMA INTEGRAL DEL BIENESTAR	A2.1. Formación e Inserción Laboral	Empleabilidad. Formación y Cualificación.
	A2.2. Salud	Protocolos y Coordinación. Salud Infantil y Juvenil.
	A2.3. Educación, Cultura y Deporte	Educación. Cultura y Deporte.
	A2.4. Accesibilidad, Escena Socio-Urbana y Vivienda	Escena Socio-Urbana. Accesibilidad Universal. Vivienda y Personas sin Hogar.
	A2.5. Participación Social	Entidades Sociales. Voluntariado.
	A2.6. Personas Mayores	Envejecimiento Saludable.

## 6.7\_ACCIONES, INDICADORES Y PLAZOS

El Plan de Acción se compone de 361 acciones, asociadas a unos objetivos específicos y acompañados de sus respectivos plazos de ejecución y de sus indicadores de seguimiento y evaluación.

### EJE 1. CALIDAD, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN EN LOS SSAP

#### A1.1. Estructura, Modelos, Enfoques y Recursos en los SSAP

TEMÁTICA: Estructura y Organización

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Provisión y gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a los cuales hace referencia el artículo 18.1. de la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de servicios sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Cumplir el contenido de los programas y las prestaciones específicas de atención primaria básica de Servicios Sociales.
- Disponer de las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas.
- Transferir los datos solicitados por la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el formato pedido y pertinente que se requiera.
- Mejorar el registro de información de las personas usuarias de Servicios Sociales.
- Reforzar la dimensión comunitaria en los SSAP.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
1/ Reformular la estructura de los Servicios Sociales para adaptarla la normativa.	Reestructuración realizada/periodo	Servicios Sociales	2
2/ Creación del Dpto. de Intervención Comunitaria.	Dpto. creado/periodo	Servicios Sociales	1
3/ Creación de un Dpto de Acogida y de Urgencias Sociales.	Dpto. creado/periodo	Servicios Sociales	1
4/ Creación del Dpto. de Familia y Menor.	Dpto. creado/periodo	Servicios Sociales	1
5/ Disponer de unidades de intervención social, de igualdad, de apoyo jurídico y de apoyo administrativo.	Unidades disponibles/periodo	Servicios Sociales	2
6/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	2
7/ Disponer de la comisión técnica de valoración y seguimiento de prestaciones económicas, la comisión técnica de intervención social, la comisión técnica	Comisiones disponibles/periodo	Servicios Sociales	1

organizativa, así como el resto de comisiones derivadas de la legislación.			
8/ Reorganizar las zonas básicas para acercar más los servicios a la ciudadanía y equilibrar cargas de trabajo.	Reorganización realizada/periodo	Servicios Sociales	4
9/ Elaboración del Plan Local de Salud Mental.	Plan elaborado/periodo	Servicios Sociales	4
10/ Implementar un nuevo modelo organizativo en la Atención Primaria Básica y Específica.	Nuevo modelo implementado/periodo	Servicios Sociales	2
11/ Cambio organizacional de la Unidad de subvenciones para que dependa del Dpto. de Intervención Socio Comunitaria.	Cambio organizacional realizado/periodo	Servicios Sociales	1
12/ Creación de una figura responsable de los equipamientos de la Concejalía de Acción Social y Familia	Figura creada/periodo	Servicios Sociales	2
13/ Creación de la figura de coordinación de los Centros Municipales de Mayores.	Figura creada/periodo	Servicios Sociales	4
14/ Revisión de la normativa municipal relativa a los servicios de mayores y diversidad funcional.	Revisión realizada/periodo	Servicios Sociales	2
15/ Creación de un Servicio de Atención a la Familia	Servicio creado/periodo	Servicios Sociales	2
16/ Creación de un recurso para la atención a urgencias 24 horas.	Recurso creado/periodo	Servicios Sociales	2
17/ Revisión de los recursos de atención a urgencias y alojamiento alternativo para favorecer la atención a la población en situación de exclusión social.	Revisión realizada/periodo	Servicios Sociales	2
18/ Integrar los centros municipales de mayores en las unidades de acción comunitaria.	Integración realizada/periodo	Servicios Sociales	2
19/ Elaboración de un mapa de recursos de los SSAP, dirigido a la ciudadanía.	Mapa de recursos creado/periodo	Servicios Sociales	3
20/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto y de todos los/as profesionales que componen el equipo de la zona básica, y elaboración de la memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	2

## TEMÁTICA: Metodologías y Protocolos

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Implementar un sistema metodológico único de diagnóstico y planificación de la intervención en los SSAP, que considere el punto de vista de profesionales y de personas usuarias.
- Continuar con la transición al nuevo modelo de organización y funcionamiento de los Servicios Sociales de Alicante.
- Mejorar la capacidad de planificación y atención a las situaciones de urgencia.
- Mejorar y definir los procedimientos de actuación en los diferentes servicios y programas.
- Simplificar los procedimientos y reducir los plazos de resolución en la tramitación de prestaciones económicas.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
21/ Aplicación de los principales instrumentos de intervención: tarjeta de información personalizada, historia social única y plan personalizado de intervención social.	Instrumentos de intervención disponibles/periodo	Servicios Sociales	3
22/ Edición de un manual de unificación de criterios	Manual editado/periodo	Servicios Sociales	1

de actuación, protocolos y metodologías, considerando las particularidades de las unidades técnicas.			
23/ Actualización y unificación de criterios de uso de la ficha social.	Actualización realizada/periodo	Servicios Sociales	2
24/ Realización de evaluaciones bianuales de protocolos, metodologías y resultados, que contemple la triangulación de fuentes: datos estadísticos y valoración de profesionales y de personas usuarias.	Nº de evaluaciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	4
25/ Revisión y evaluación de los procedimientos administrativos requeridos para la tramitación de las prestaciones económicas, con el objeto de simplificarlos y hacerlos más accesibles a los grupos de población en situación de mayor vulnerabilidad y exclusión.	Revisión y evaluación realizada/periodo	Servicios Sociales	2
26/ Diseñar un modelo estandarizado común (apartados comunes y otros específicos para cada unidad) consensado para el diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP.	Modelo diseñado/periodo	Servicios Sociales	3
27/ Implantar un modelo estandarizado común (apartados comunes y otros específicos para cada unidad) consensado para el diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP.	Modelo implantado/periodo	Servicios Sociales	4
28/ Actuaciones de mejora del proceso de registro de datos de menores atendidos.	Mejoras realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
29/ Definir la tipología heterogénea de diagnósticos y de planes de intervención necesarios en los SSAP y las situaciones o necesidades de las personas usuarias o de la organización a las que se deben aplicar, caracterizándolas.	Tipología definida/periodo	Servicios Sociales	4
30/ Protocolizar la tipología de diagnósticos y de planes de intervención necesarios en los SSAP en función de las situaciones o necesidades de las personas usuarias o de la organización a las que se deben aplicar.	Protocolo creado/periodo	Servicios Sociales	4
31/ Realizar una reflexión participativa para el diseño de un modelo estandarizado común (apartados comunes y otros específicos para cada unidad) consensado de diagnóstico y planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP, mediante consultas que consideren el punto de vista del personal profesional y del personal directivo de los SSAP.	Proceso de reflexión realizado/periodo	Servicios Sociales	3
32/ GITSS. Establecer una metodología participativa para el diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP que considere las preferencias y puntos de vista de las personas usuarias.	Metodología participativa disponible/periodo	Servicios Sociales	3
33/ Revisión del Reglamento de los Centros Municipales Socioeducativos (CMS).	Revisión realizada/periodo	Servicios Sociales	2
34/ Revisión de protocolos y procedimientos de atención e intervención para dar respuesta a los	Revisión realizada/periodo	Servicios Sociales	3

expedientes no finalizados de personas migrantes.			
35/ Crear un protocolo que determine los criterios de alta-baja de personas usuarias en las Unidades de Inclusión, así como instrucciones para realizar la derivación en los niveles administrativo y técnico.	Protocolo creado/periodo	Servicios Sociales	3
36/ Elaborar protocolos de actuación desde el Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar con diferentes sistemas de protección (seguridad, sanidad, vivienda, garantía de rentas, cultura, empleo, etc.).	Protocolo creado/periodo	Servicios Sociales	2
37/ Acciones de mejora de los protocolos o servicios para la atención de urgencias sociales de personas sin empadronamiento o en situación administrativa irregular.	Acciones de mejora realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
38/ Diseño de criterios comunes de actuación profesional en las oficinas PANGEA.	Criterios creados/periodo	Servicios Sociales	2
39/ Unificación de modelos de documentos a utilizar en el EEIIA tanto internamente como hacia organismos externos.	Unificación realizada/periodo	Servicios Sociales	2
40/ Establecimiento de procedimiento común en el EEIIA desde la recepción de un caso hasta el cierre de la intervención.	Procedimiento común creado/periodo	Servicios Sociales	2

## TEMÁTICA: Enfoques y Programas

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Continuar con la transición al nuevo modelo de organización y funcionamiento de los Servicios Sociales de Alicante.
- Mejorar la capacidad de planificación y atención a las situaciones de urgencia.
- Mejorar los protocolos de actuación en los diferentes servicios y programas.
- Impulsar el trabajo con grupos y la intervención comunitaria.
- Reforzar la dimensión preventiva en los SSAP.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
41/ Implementación del reglamento y procedimiento de declaración de riesgo en el Dpto. de Familia y Menor.	Reglamento implementado/periodo	Servicios Sociales	1
42/ Realización de intervenciones de carácter preventivo en el Programa Familia y Menor.	Nº de intervenciones de carácter preventivo realizadas/año	Servicios Sociales	2
43/ Implementación de los Proyectos de Intervención Social, Educativo y Familiar (PISEF).	Nº de PISEF implementados/año	Servicios Sociales	1
44/ Cubrir las principales necesidades detectadas para el trabajo con grupos en los SSAP en el ámbito de los recursos humanos, materiales, económicos, tecnológicos o de otra índole.	Necesidades cubiertas/periodo	Servicios Sociales	2
45/ Implementar experiencias de trabajo con grupos en los SSAP, como pilotaje para algunos programas, combinando diferentes modalidades grupales.	Nº de sesiones de trabajo con grupos realizadas/año	Servicios Sociales	2
46/ Diseñar una estrategia para la implementación del trabajo con grupos por parte de las distintas unidades de los SSAP.	Estrategia diseñada/periodo	Servicios Sociales	2
47/ Implementación del trabajo con grupos por parte	Unidades que realizan trabajo con grupos/periodo	Servicios Sociales	4

de las distintas unidades de los SSAP.			
48/ Realización de intervención de carácter grupal con adolescentes y progenitores.	Nº de intervenciones realizadas/año	Servicios Sociales	1
49/ Realización de intervención de carácter grupal en las Unidades de Inclusión.	Nº de intervenciones realizadas/año	Servicios Sociales	2
50/ Actuaciones informativas de carácter grupal destinadas a usuarios/as en materia de vivienda para evitar actuaciones de urgencia.	Nº de actuaciones grupales realizadas/año	Servicios Sociales	2
51/ Diseñar un programa de intervención comunitaria integral en espacios vulnerables desde los SSAP en coordinación en el resto de áreas municipales y extramunicipales implicadas, así como con los agentes sociales y las entidades del tercer sector con implantación en el territorio.	Diseño realizado/periodo	Servicios Sociales	3
52/ Ejecutar un programa de intervención comunitaria integral en espacios vulnerables desde los SSAP en coordinación en el resto de áreas municipales y extramunicipales implicadas, así como con los agentes sociales y las entidades del tercer sector con implantación en el territorio.	Programa iniciado/periodo	Servicios Sociales	4
53/ Aumento de actividades y programas de intervención y mediación comunitaria en los barrios de la Zona Norte de Alicante, destinados a la población en general y a la infancia y adolescencia en particular.	Actividades o programas realizados/periodo	Servicios Sociales	2
54/ Implantar planes de zona y de ciudad de acción comunitaria.	Planes implantados/periodo	Servicios Sociales	2
55/ Actuaciones para integrar la perspectiva comunitaria en todos los servicios de SS.SS.	Actuaciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
56/ Diseñar un programa de supervisión y acompañamiento destinado al personal profesional de los programas/unidades de los SSAP, financiado con fondos propios o con participación financiera variable del Dpto. de Recursos Humanos de la entidad local.	Programa diseñado/periodo	Servicios Sociales	3
57/ Implementar un programa de supervisión y acompañamiento destinado al personal profesional de los programas/unidades de los SSAP.	Programa implementado/periodo	Servicios Sociales	4
58/ Disponer de un servicio de Mediación desde la Unidad de Apoyo Jurídico.	Servicio de mediación disponible/periodo	Servicios Sociales	3
59/ Revisar el programa de Red de Viviendas para garantizar el acceso a recursos de alojamiento alternativo de competencia autonómica y a la nueva organización de la Concejalía.	Revisión realizada/periodo	Servicios Sociales	3

## TEMÁTICA: Profesionales y Conocimientos

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Garantizar a las personas usuarias unos estándares de calidad en la atención proporcionada por los SSAP.
- Contar con las plantillas de profesionales suficientes, en número y variedad de perfiles, con arreglo a las ratios de la normativa autonómica, para garantizar la atención de calidad a las personas usuarias y el cuidado del personal profesional.
- Desarrollar un equipo interdisciplinar según el modelo valenciano de Servicios Sociales.

- Dotar del personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria (artículo 29.c) Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Consolidar plantilla según establece la disposición transitoria sexta de la citada Ley 3/2019.
- Potenciar la interdisciplinariedad de los equipos de trabajo de los SSAP.
- Implementar un modelo de cualificación y formación continua de los/as profesionales de los Servicios Sociales, en constante adaptación a los nuevos retos organizacionales, a las necesidades de la población y a los contextos de aplicación.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
60/ Realizar un estudio de las necesidades de recursos humanos que presentan los equipos/unidades de los SSAP.	Estudio realizado/periodo	Servicios Sociales	2
61/ Acciones para incrementar la estabilidad en las plantillas de profesionales en los SSAP.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
62/ Disponer de la ratio mínimo de profesionales conforme se establece en el artículo 65 y la disposición final segunda de la Ley 3/2019, en los equipos de intervención social, de unidad de igualdad, unidades de apoyo jurídico y unidades de apoyo administrativo.	Disponer de la ratio mínimo de profesionales/periodo	Servicios Sociales	4
63/ Consolidar y mantener el equipo de Atención Primaria de carácter básico, con la implementación de las figuras profesionales de la Ley 3/2019.	Figuras profesionales disponibles/periodo	Servicios Sociales	4
64/ Diseñar un programa anual de formación destinado al personal profesional de los SSAP sobre diferentes materias (metodologías de diagnóstico y planificación, protocolos, uso de herramientas informáticas, trabajo con grupos, atención a personas usuarias, sensibilización ante la diversidad, el trabajo en red y colaborativo, problemáticas emergentes de la población, etc.) y/o trasladar las necesidades formativas al IVAFIQ para su inclusión en su programa formativo.	Programa diseñado/periodo	Servicios Sociales	2
65/ Implementar un programa anual de formación destinado al personal profesional de los SSAP sobre diferentes materias (metodologías de diagnóstico y planificación, protocolos, uso de herramientas informáticas, trabajo con grupos, atención a personas usuarias, sensibilización ante la diversidad, el trabajo en red y colaborativo, problemáticas emergentes de la población, etc.) y/o complementarlo con la oferta formativa del IVAFIQ.	Programa implementado/periodo	Servicios Sociales	4
66/ Formación específica para el personal administrativo en el servicio de acogida, en cuanto a procedimientos y habilidades de atención al público.	Nº de participantes en la formación/periodo	Servicios Sociales	2
67/ Acciones de formación continua para los/as profesionales administrativos/as sobre herramientas, procedimientos, etc.	Nº de acciones formativas programadas/periodo	Servicios Sociales	2
68/ Formación específica para los/as profesionales del ámbito de menores en situación de riesgo.	Nº de acciones formativas programadas/periodo	Servicios Sociales	2
69/ Disponer de instrumentos de protección de los profesionales (botón de emergencia, identificación con código, etc.).	Instrumentos implementados/periodo	Servicios Sociales	2

70/ Estudiar las condiciones laborales necesarias para promover las intervenciones de los SSAP fuera de sus horarios ordinarios (intervenciones grupales y comunitarias) (flexibilidad horaria, incentivos económicos, etc.).	Estudio realizado/periodo	Servicios Sociales	3
71/ Implantar las condiciones laborales necesarias para promover y reconocer las intervenciones de los SSAP fuera de sus horarios ordinarios de funcionamiento (intervenciones grupales y comunitarias) (flexibilidad horaria, incentivos económicos, etc.).	Condiciones implantadas/periodo	Servicios Sociales	4

## TEMÁTICA: Equipamientos y Tecnologías

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Proveer a los/as profesionales de los Servicios Sociales de unas condiciones materiales óptimas para el desempeño de su trabajo, en cuanto a espacios, mobiliario y herramientas tecnológicas de información y comunicación.
- Potenciar la transformación tecnológica de los Servicios Sociales de Alicante.
- Garantizar a las personas usuarias unos estándares de calidad en la atención proporcionada por los SSAP.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
72/ Completar el estudio de las necesidades de mejora de sistemas telemáticos y telefónicos, de dispositivos de comunicación y de equipos informáticos y de software que presentan los equipos/unidades de los SSAP.	Estudio realizado/periodo	Servicios Sociales	2
73/ Acciones de mejora de los sistemas telemáticos y telefónicos, de dispositivos de comunicación y de equipos informáticos y de software en los SSAP.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
74/ Conectividad e interoperabilidad entre las herramientas informáticas ficha social y gestor de expedientes.	Interoperabilidad conseguida/periodo	Servicios Sociales	4
75/ Mejora de la aplicación informática utilizado para la tramitación de prestaciones económicas, Ayudas Complementarias y Extraordinarias, etc.	Mejora realizada/periodo	Servicios Sociales	3
76/ Habilitar un procedimiento electrónico para tramitar con carácter urgente o no demorable las propuestas del servicio de Medicamentos y de Traslados/Viajes Urgentes.	Procedimiento electrónico habilitado/periodo	Servicios Sociales	4
77/ Dotar a los Centros Municipales Socioeducativos de medios tecnológicos: equipos informáticos, pantallas interactivas, equipos de sonido, teléfonos móviles.	Medios incorporados/periodo	Servicios Sociales	2
78/ Disponer de herramienta informática para conformar el Expediente Administrativo de Menor en Situación de Riesgo.	Herramienta disponible/periodo	Servicios Sociales	2
79/ Diseñar una herramienta informática interoperable para el diagnóstico y la planificación de la intervención individual y familiar en los SSAP.	Herramienta informática diseñada/periodo	Servicios Sociales	4
80/ Implantar una herramienta informática interoperable para el diagnóstico y la planificación de	Herramienta informática implantada/periodo	Servicios Sociales	

la intervención individual y familiar en los SSAP.			
81/ Dotar de medios tecnológicos a los Centros Municipales de Mayores (dispositivos informáticos, impresoras, red wifi).	Medios incorporados/periodo	Servicios Sociales	3
82/ Disponer de puntos de información y de acompañamiento para la realización de trámites electrónicos con la Administración, especialmente orientado para colectivos vulnerables: personas mayores, origen extranjero, personas con bajo nivel formativo, etc.	Puntos disponibles/año	Servicios Sociales	1
83/ Talleres de digitalización y de realización de trámites electrónicos con la Administración de diferentes niveles y temáticas.	Nº de talleres realizados/periodo	Servicios Sociales	1
84/ Completar el estudio de las necesidades de mejora de espacios y mobiliario que presentan los equipos/unidades de los SSAP.	Estudio realizado/periodo	Servicios Sociales	2
85/ Acciones de mejora de los espacios y mobiliario en los equipos/unidades de los SSAP.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
86/ Acciones de adecuación de los espacios y el mobiliario a las distintas funciones de los/as profesionales en el servicio de acogida (puesto telefónico, mostrador de atención, etc.).	Acciones de adecuación realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
87/ Aumentar el material de diagnóstico y terapéutico del EEIIA.	Material añadido/año	Servicios Sociales	1
88/ Apertura de nuevos Centros Municipales Socioeducativos.	Centros abiertos/periodo	Servicios Sociales	4
89/ Mejora de los espacios, equipamientos y mobiliario para las intervenciones familiares y grupales de los/as profesionales la Unidad de Mayores, Dependencia y Diversidad Funcional.	Mejoras realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
90/ Mejora de las instalaciones de las unidades técnicas de acción comunitaria.	Mejoras realizadas/periodo	Servicios Sociales	2

## TEMÁTICA: Coordinación y Trabajo en Red

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reforzar la coordinación, la comunicación y el trabajo en red con otras concejalías.
- Potenciar la comunicación y coordinación entre los Servicios Sociales y otros organismos, instituciones y administraciones.
- Consolidar la coordinación, la comunicación y el trabajo en red interno, entre los Dptos. y los ESZ.
- Impulsar relaciones de cooperación y colaboración entre los Servicios Sociales y las entidades de acción social del municipio.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
91/ Acciones de mejora de la coordinación, la comunicación y el trabajo en red con otras concejalías, organismos e instituciones (educación, sanidad, judicial, LABORA, INSS, EVHA, etc.	Acciones realizadas/año	Servicios Sociales	2
92/ Acciones de mejora de la coordinación, la comunicación y el trabajo en red entre los Dptos. y los ESZ.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	1

93/ Reuniones de seguimiento y coordinación entre los equipos técnicos del Dpto. de Intervención Socio Comunitaria y las entidades del tercer sector.	Realizadas realizadas/año	Servicios Sociales	2
94/ Acciones para el incremento de la coordinación, la colaboración y el trabajo en red de la Unidad de Mayores, Dependencia y Diversidad Funcional con otros recursos, entes, organismos e instituciones.	Acciones realizadas/año	Servicios Sociales	2
95/ Acciones para informar a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la necesidad de agilizar el proceso y reducir los plazos en la tramitación de la Ayuda a la Dependencia.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
96/ Realización de reuniones bimensuales del personal profesional que interviene en el ámbito de familia y menor.	Reuniones realizadas/año	Servicios Sociales	1
97/ Acciones para aumentar y mejorar la coordinación y comunicación entre la Unidad de Igualdad y los equipos de Servicios Sociales.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2

## A1.2. Atención Primaria Básica

### TEMÁTICA: Servicio de Acogida y Atención ante Situaciones de Necesidad Social

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Informar, asesorar y orientar sobre las necesidades y los derechos objeto de los servicios sociales, los recursos disponibles y la manera de acceder a ellos, para garantizar el conocimiento necesario para acceder y utilizar adecuadamente los recursos del sistema público de servicios sociales.
- Detectar y estudiar las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, así como valorar las personas en situación de vulnerabilidad.
- Dar respuesta a las situaciones de necesidad, vulnerabilidad o riesgo.
- Intervenir ante las situaciones de necesidades específicas de carácter individual, grupal, familiar o comunitario.
- Atender los gastos básicos de supervivencia.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
98/ Elaborar e implementar los Planes Personalizados de Intervención Social.	Nº de planes implementados/año	Servicios Sociales	1
99/ Utilizar materiales técnicos (protocolos de actuación y buenas prácticas) sobre las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas.	Materiales técnicos disponibles/periodo	Servicios Sociales	2
100/ Acciones de información, orientación y asesoramiento a las personas usuarias.	Acciones de información y orientación realizadas/año	Servicios Sociales	1
101/ Acciones para dar a conocer los recursos del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.	Acciones realizadas/año	Servicios Sociales	2
102/ Disponer de una guía práctica actualizada de los recursos de los SSAP para su uso por el personal de los servicios de acogida.	Guía disponible/periodo	Servicios Sociales	2
103/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	2
104/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto, la memoria financiera de los gastos, y la memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	2

### TEMÁTICA: Servicio de Promoción de Autonomía Personal

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Favorecer la permanencia de las personas dependientes en su domicilio y ajuste sociofamiliar.
- Colaborar con las familias cuando por sí mismas no puedan atender totalmente las necesidades de la persona usuaria.
- Apoyar a las familias en sus responsabilidades de la vida diaria.
- Evaluación y desarrollo de las prestaciones necesarias para la atención de la situación de necesidad de las personas.
- Prevenir el riesgo de exclusión social de las personas mayores en situación de soledad no deseada.
- Promover hábitos de vida saludable en las personas mayores.
- Facilitar procesos de apoyo y de acompañamiento a las personas afectadas por Alzheimer.
- Fomentar la sensibilidad de la población verso la problemática del Alzheimer para reducir el estigma y

la discriminación, y facilitar procesos de inserción social de las personas afectadas.

- Capacitar a las personas con diversidad funcional para desarrollar una vida independiente, reduciendo de este modo, la necesidad de institucionalización.
- Mejorar la calidad de vida de las familias con miembros con diversidad funcional.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
105/ Disponer del programa Servicio Atención Domiciliaria SAD.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	1
106/ Disponer del programa de Atención domiciliaria "Menjar a casa".	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	1
107/ Disponer del programa de Atención domiciliaria "Major a casa".	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	1
108/ Disponer de programa de atención a enfermos y familiares de alzheimer.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	4
109/ Disponer de programas de atención a personas con diversidad funcional.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	1
110/ Informar, orientar y asesorar a las personas usuarias para favorecer la permanencia de las personas en su domicilio y ajuste sociofamiliar mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio.	Acciones de información y orientación realizadas/año	Servicios Sociales	1
111/ Acciones de mejora del Servicio de Ayuda a Domicilio, en cuanto a cobertura a la población y características de la intervención.	Acciones de mejora realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
112/ Acciones para dar a conocer los recursos del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
113/ Disponer de plazas de alojamiento residencial de urgencia en el Programa de Promoción de la Autonomía.	Plazas disponibles/periodo	Servicios Sociales	2
114/ Posibilitar al personal profesional del Programa de Promoción de la Autonomía acceder al aplicativo ADA para la grabación de datos y agilizar así los procesos.	Acceso habilitado/periodo	Servicios Sociales	1
115/ Actuaciones de apoyo y soporte a las personas cuidadoras de personas dependientes.	Actuaciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
116/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	2
117/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto, la memoria financiera de los gastos, y la memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	2

## TEMÁTICA: Servicio de Prevención e Intervención con Familias

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Consolidar y mantener el Servicio de prevención e intervención con las familias conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo en la ley.
- Intervención profesional dirigida a asesorar, secundar y orientar las familias o a algunos de sus miembros ante situaciones de vulnerabilidades, niños, niñas hasta los 6 años, priorizando los y las niñas hasta los 3 años.

- Prevenir y atender las situaciones de riesgo que se producen en el marco de la familia o unidad de convivencia, que facilitan la adecuada maduración del niño y la niña en todos los ámbitos y que los/las permita conseguir el máximo nivel de desarrollo personal y de inclusión social.
- Generar entornos beneficiosos para el desarrollo de los niños/se desde edades tempranas, los cuales contribuyan a aumentar la calidad de vida y prevenir posibles trastornos.
- Disponer de espacios donde llevar a cabo actividades que favorezcan la inclusión social.
- Fortalecer las familias, mejorar la calidad de vida e incrementar su peso específico en la sociedad.
- Detectar y hacer propuesta de las situaciones de vulnerabilidad o riesgo para tomar las medidas pertinentes.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
118/ Disponer del Programa de Atención al Desarrollo Infantil (ADI)	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	4
119/ Informar, atender, orientar y apoyar a las familias.	Nº de familias atendidas/año	Servicios Sociales	1
120/ Acciones de mejora del modelo organizativo del Programa de Familia y Menor.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
121/ Acciones de derivación y/o coordinación con otros servicios, cuando la evolución del menor o sus necesidades así lo requieran, y coordinación con otros servicios especializados que intervienen simultáneamente cuando es requerido.	Acciones de derivación y coordinación realizadas/año	Servicios Sociales	1
122/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (Indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	2
123/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto, la memoria financiera de los gastos, y la memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	2

## TEMÁTICA: Servicio de Acción Comunitaria

### SUB-TEMÁTICA: Población Migrante

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Detectar y analizar las necesidades de la población migrante del municipio.
- Planificar estratégicamente las actuaciones encaminadas para avanzar hacia la igualdad y la inclusión de las personas migrantes.
- Establecer un espacio de coordinación entre administración y entidades sociales que trabajan en el ámbito de la migración, para el desarrollo del trabajo en red.
- Colaborar en la implantación de la red pública de alojamiento para personas migrantes en situación de exclusión y otros servicios que se implementan para mejorar su inclusión.
- Fomentar la participación comunitaria y la igualdad de trato de las personas migrantes y prevenir el racismo y la xenofobia.
- Informar, orientar y asesorar en toda la población facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones.
- Realizar actuaciones concretas para garantizar el acceso normalizado de la población migrante a los recursos públicos.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
124/ Disponer de programa de oficinas de atención a personas migrantes (Pangea).	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	1

125/ Servicio Pangea (Oficina d'atenció a les persones migrades): extensió a otros barrios donde el porcentaje de población migrada es elevado.	Barrios de actuación de PANGEA	PANGEA	
126/ Elaboración de informes municipales para personas extranjeras: arraigo y habitabilidad.	Nº informes realizados/periodo	PANGEA	
127/ Hacer un diagnóstico participativo de la situación y necesidades de la población migrante en el municipio.	Diagnóstico realizado/periodo	PANGEA	3
128/ Proporcionar a las personas migrantes información y acompañamiento en los trámites administrativos que necesitan para hacer efectivos sus derechos.	Nº de migrantes atendidos/año	PANGEA	1
129/ Acciones para dar solución a las personas migrantes que encuentran dificultades burocráticas para percibir ayudas económicas.	Acciones realizadas/periodo	PANGEA	3
130/ Incrementar el alcance del Programa de Cohesión Social desde la Escuela a otras zonas de la ciudad y a nuevos centros educativos.	Nº de centros participantes/año	PANGEA	3
131/ Programar y realizar acciones de sensibilización de la ciudadanía del municipio sobre el valor positivo del hecho migratorio y la interculturalidad.	Acciones realizadas/periodo	PANGEA	2
132/ Incrementar la oferta de plazas en el Programa de Formación Permanente para Personas Migradas.	Nº de plazas ofertadas/año	PANGEA	3
133/ Acciones para aumentar el soporte y el acompañamiento a los menores de familias de origen ucraniano, especialmente en coordinación con los centros escolares.	Acciones realizadas/periodo	PANGEA	1
134/ Disponer desde PANGEA de redes sociales como canal de comunicación e información a la ciudadanía.	RRSS disponibles/periodo	PANGEA	2
135/ Elaborar, aprobar y desarrollar un plan municipal integral de inclusión de las personas migrantes, teniendo en cuenta la Estrategia valenciana de migraciones 2021-2026.	Plan realizado/periodo	PANGEA	4
136/ Realizar reuniones periódicas de coordinación, seguimiento y evaluación de las políticas municipales de migración entre la Administración y las entidades sociales.	Nº de reuniones realizadas/año	PANGEA	2

## SUB-TEMÁTICA: Pueblo Gitano

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Detectar y analizar las necesidades de la población gitana del municipio.
- Planificar estratégicamente las actuaciones encaminadas para avanzar hacia la igualdad y la inclusión del Pueblo Gitano.
- Conocer y reconocer la identidad y cultura del Pueblo Gitano.
- Establecer un espacio de coordinación entre administración y entidades sociales que trabajan con población gitana, para el desarrollo del trabajo en red.
- Incrementar el éxito académico y formativo de la población gitana en todas las etapas: infantil, primaria, secundaria, postobligatorias, alfabetización y de acceso a la cultura.
- Fomentar la participación comunitaria de las personas gitanas.
- Facilitar el acceso de la población gitana a los sistemas normalizados de protección social.
- Informar, orientar y asesorar en toda la población facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
137/ Disponer de programa para la igualdad y la inclusión del Pueblo Gitano.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	3
138/ Hacer un diagnóstico participativo de la situación y necesidades de la población gitana en el municipio	Diagnóstico realizado/periodo	Servicios Sociales	2
139/ Elaborar, aprobar y desarrollar un plan municipal integral de inclusión del pueblo gitano, teniendo en cuenta la Estrategia valenciana para la igualdad e inclusión del pueblo gitano 2018-2023.	Plan realizado/periodo	Servicios Sociales	3
140/ Ampliar la población atendida procedente de diferentes barrios en el programa de Mediación Gitana.	Barrios de procedencia/año	Servicios Sociales	1
141/ Realizar reuniones periódicas de coordinación, seguimiento y evaluación de las políticas municipales de igualdad e inclusión del pueblo gitano entre la Administración y las entidades sociales.	Nº de reuniones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
142/ Contactar con las familias gitanas para facilitar su acceso a las diferentes prestaciones públicas, abordando la brecha digital que sufren una parte de ellas.	Nº de familias contactadas/año	Servicios Sociales	3
143/ Celebración participativa de fechas significativas para la población gitana, especialmente el 8 de abril, Día Internacional del Pueblo Gitano.	Celebraciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
144/ Actuaciones de sensibilización alrededor de la realidad y cultura gitana en el conjunto del municipio.	Actuaciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
145/ Acciones para facilitar el acceso a las personas gitanas a itinerarios individualizados de inserción socio-laboral.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
146/ Acciones de promoción de la incorporación de alumnado gitano a la escolarización temprana.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
147/ Acciones de promoción de la incorporación de alumnado gitano en estudios postobligatorios, escuela de adultos y actividades culturales.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
148/ Impulsar la puesta en marcha de asambleas ciudadanas con la participación de población gitana a los barrios donde conviven, y contribuir a su dinamización.	Nº de asambleas ciudadanas con participación de población gitana realizadas/año	Servicios Sociales	1

#### SUB-TEMÁTICA: LGTBI

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Detectar y analizar las necesidades de la población LGTBI del municipio.
- Planificar estratégicamente las actuaciones encaminadas para avanzar hacia la igualdad de las personas LGTBI.
- Colaborar con las oficinas Orienta, de atención a las personas LGTBI.
- Establecer un espacio de coordinación entre administración y entidades sociales que trabajan con personas LGTBI, para el desarrollo del trabajo en red.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
149/ Disponer de programa por la Igualdad LGTBI.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	2
150/ Realizar un diagnóstico participativo sobre la situación de la población LGTBI en el municipio.	Diagnóstico realizado/periodo	Servicios Sociales	2

151/ Implementar protocolos de coordinación con el servicio Orienta y facilitar los espacios adecuados para ofrecer atención presencial en el municipio.	Acciones de coordinación realizadas/año	Servicios Sociales	2
152/ Realizar reuniones periódicas de coordinación, seguimiento y evaluación de las políticas municipales de igualdad LGTBI entre la Administración y las entidades sociales.	Nº de reuniones realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
153/ Diseñar e impulsar de acciones formativas y de sensibilización a la ciudadanía en materia de diversidad sexual, de género y familiar.	Acciones formativas y de sensibilización realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
154/ Jornada de formación sobre la realidad LGTBI para los equipos de servicios sociales tanto municipales como externos.	Formación realizada/periodo	Servicios Sociales	2
155/ Incorporación de la perspectiva de diversidad sexual y de género en los programas y proyectos llevados a cabo por la Concejalía de Acción Social.	Programas y proyectos con perspectiva/periodo	Servicios Sociales	1
156/ Colaboración con las entidades de inmigración y ONGs de cooperación para que incorporen acciones relacionadas con la diversidad LGTBI.	Actuaciones de entidades relacionadas con LGTBI/periodo	Servicios Sociales	2
157/ Jornada técnica con el personal de PANGEA, con el objetivo de incorporar la diversidad LGTBI en los programas que se desarrollen.	Acciones LGBTI-inmigración realizadas/periodo	PANGEA	2
158/ Jornadas sobre diversidad LGTBI y pueblo gitano.	Acciones LGBTI-pueblo gitano realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
159/ Formación del personal de centros de mayores y centros residenciales que dependan del Ayuntamiento en torno a la realidad LGTBI.	Acciones formativas realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
160/ Formación en diversidad LGTBI al personal y entidades públicas y privadas que trabajen con diversidades funcional e intelectual.	Acciones formativas realizadas/periodo	Servicios Sociales	2

## SUB-TEMÁTICA: Igualdad de Trato y No Discriminación

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Detectar y analizar las necesidades de la igualdad de trato y no discriminación en el municipio.
- Planificar estratégicamente las actuaciones encaminadas para avanzar hacia la igualdad de trato y la no discriminación.
- Establecer un espacio de coordinación entre administración y entidades sociales que trabajan en el ámbito de la igualdad de trato y la no discriminación, para el desarrollo del trabajo en red.
- Organizar acciones de sensibilización dirigidas a todo el personal de la entidad local en materia de igualdad y no discriminación.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
161/ Realizar un diagnóstico participativo sobre las situaciones de desigualdad de trato, discriminación y odio en el municipio.	Diagnóstico realizado/periodo	Servicios Sociales	4
162/ Disponer de programa por la Igualdad de Trato y no Discriminación.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	4
163/ Diseñar y realizar un Plan de formación y sensibilización al personal de la Administración local en torno a la diversidad y no discriminación.	Plan de formación disponible/periodo	Servicios Sociales	4
164/ Diseñar e impulsar de acciones formativas y de sensibilización a la ciudadanía en materia de igualdad de trato, no discriminación y prevención de los delitos	Acciones formativas y de sensibilización realizadas/periodo	Servicios Sociales	3

de odio, así como del deber de intervención.			
165/ Realizar reuniones periódicas de coordinación, seguimiento y evaluación de las políticas municipales de igualdad de trato y no discriminación entre la Administración y las entidades sociales.	Nº de reuniones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
166/ Implementar protocolos de coordinación entre los diferentes servicios de atención dirigidos a personas que hayan sufrido situaciones de discriminación, así como con las unidades especializadas de las policías locales para la prevención de los delitos de odio.	Protocolo de coordinación disponible/periodo	Servicios Sociales	3

#### SUB-TEMÁTICA: **Barrios Inclusivos**

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Valorar y diagnosticar de la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.
- Informar, orientar y asesorar en toda la población facilitando su conocimiento y acceso a las prestaciones.
- Fomentar el trabajo comunitario para la inclusión de los estratos de población más desfavorecidos.
- Involucrar a la población joven en la dinamización de la vida de los barrios.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
167/ Disponer de programa de barrios inclusivos.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	3
168/ Acciones para reforzar los hábitos de convivencia social y facilitar la cohesión y las relaciones sociales mediante la creación de redes de apoyo y solidaridad.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
169/ Mejorar la calidad de vida y la convivencia entre los vecinos de los barrios mediante la programación de actividades que favorezcan la buena convivencia.	Actividades programas/año	Servicios Sociales	3
170/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	2
171/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto, la memoria financiera de los gastos, la memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas y la memoria técnica y estadística anual, de cada programa.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	2

#### TEMÁTICA: **Servicio de Inclusión Social**

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Mantener la actividad de los servicios de intervención socioeducativa durante el periodo de vacaciones escolares de verano y promover actuaciones que garanticen la cobertura de necesidades socioeducativas, alimentarias y de ocio y tiempo libre de los niños y adolescentes atendidos.
- Garantizar una alimentación saludable y equilibrada a los niños y adolescentes atendidos en este periodo estival en que los centros escolares están cerrados.
- Promover la igualdad e integración de la población infantil más vulnerable.
- Facilitar la conciliación laboral o, en su caso, proporcionar a la familia un tiempo que favorezca la investigación y ocupación de actividades formativas y ocupacionales.
- Desarrollar habilidades sociales, potenciar la práctica deportiva como hábito saludable, desde un enfoque lúdico.

- Informar, orientar y asesorar en toda la población facilitando su conocimiento y acceso a las Prestaciones, así como valorar y diagnosticar de la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.
- Tramitación de la renta valenciana de inclusión.
- Gestionar, evaluar y tramitar las prestaciones necesarias para la atención de la situación de necesidad de las personas.
- Facilitar la creación del trabajo en red, integrado, transversal y próximo al territorio entre todos los actores públicos, privados y del tercer sector social.
- Promover prácticas innovadoras en el abordaje de la exclusión social que tengan en cuenta las rupturas que se pueden producir en la trayectoria de la vida.
- Promover la intervención integral de los titulares y beneficiarios de la RVI.
- Diseñar, implantar y ejecutar unas actuaciones de intervención social acompañadas de la prestación económica básica (RVI, IMV, etc.) dirigidas a mejorar la situación social de las personas en situación de riesgo y/o exclusión social y laboral.
- Garantizar un modelo unificado de intervención metodológica a través de los itinerarios de inclusión social basado en el derecho de recibir una prestación profesional en la RVI.
- Potenciar las habilidades sociales y capacidades personales para la inclusión social de los colectivos vulnerables.
- Coordinar el sistema público de Servicios sociales con otros agentes de inclusión: LABORA, entidades del tercer sector, etc.
- Facilitar la integración social de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social desde la promoción de acciones que promuevan su propia participación en los procesos de intervención.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
172/ Disponer de programa de apoyo familia e infancia en periodo estival.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	1
173/ Disponer del programa Renta Valenciana de Inclusión.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	1
174/ Disponer del programa de Implementación de Itinerarios de Inclusión Social	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	1
175/ Mantener la actividad de los servicios de intervención socioeducativa durante el periodo de vacaciones escolares de verano y promover actuaciones que garantizan la cobertura de necesidades socioeducativas, alimentarias y de ocio y tiempo libre de los niños y niñas atendidos.	Programa de intervención socioeducativa en periodo vacacional disponible/periodo	Servicios Sociales	1
176/ Aumentar el número plazas en el programa de Escuelas de Verano para menores en situación de vulnerabilidad.	Nº de plazas disponibles/año	Servicios Sociales	1
177/ Incrementar la variedad de programas de itinerarios de inclusión.	Programas de itinerarios de inclusión disponibles/año	Servicios Sociales	1
178/ Acogida y diagnóstico individualizado, centrado en la detección de las necesidades, carencias, actitudes, competencias y otros factores relacionados con habilidades sociales, observando las inquietudes que manifiesta la persona partícipe del proyecto y en la valoración del historial profesional y formativo de la persona.	Nº de diagnósticos individualizados realizados/año	Servicios Sociales	1
179/ Diseño y desarrollo del itinerario individualizado, estableciendo los objetivos, la relación de acciones de promoción personal y mejora de aptitudes, así como los apoyos personalizados necesarios (atención social, desarrollo competencial y alfabetización digital).	Nº de itinerarios individualizados realizados/año	Servicios Sociales	1

180/ Acompañamiento en forma de tutorías individuales y/o colectivas a lo largo de todo el proceso (itinerarios de inclusión social).	Nº de tutorías realizadas/año	Servicios Sociales	1
181/ Acciones para informar, orientar y asesorar en toda la población facilitando su conocimiento y acceso a la renta valenciana de inclusión.	Nº de acciones realizadas/año	Servicios Sociales	1
182/ Intervenir y priorizar en las zonas de vulnerabilidad desde la implicación y activación de su vecindario, con el fin de dar respuesta a los problemas sociales y económicos.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
183/ Desarrollar programas de desarrollo comunitario.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	2
184/ Ejecutar los planes municipales de inclusión y cohesión social, con el fin de dar respuesta en el Plan valenciano de inclusión y cohesión social.	Plan implementado/periodo	Servicios Sociales	1
185/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	1
186/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto, la memoria financiera de los gastos y la memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	1

## TEMÁTICA: Unidad de Igualdad

### SUB-TEMÁTICA: Enfoque de Género en la Planificación y Gestión Municipal

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Garantizar la incorporación de la perspectiva de género, promoviendo la participación, impulsando planes de igualdad y realizando actuaciones de prevención de la violencia de género y machista, entre otros, con el objetivo de hacer efectivo el principio de igualdad de mujeres y hombres de forma transversal en el conjunto de políticas públicas de ámbito local.
- Elaborar los informes técnicos para la obtención del visado de los Planes de Igualdad de las Empresas de la Comunidad Valenciana, y el sello "Haciendo Empresa. Iguales en Oportunidades" y sus correspondientes informes de evaluación.
- Coordinarse con todos los miembros del equipo de profesionales de la zona básica, con profesionales de los servicios de carácter específico y con otras personas profesionales municipales, del sistema autonómico, de organismos públicos, de entidades de iniciativa social y de entidades públicas y privadas que trabajan en materia de igualdad y violencia de género.
- Coordinarse con el resto de Red Valenciana de Igualdad y con el órgano de igualdad de la Generalitat Valenciana.
- Trabajar desde la plataforma de coordinación facilitada por la Dirección General de l'Institut de las Mujeres y atender a sus instrucciones que dicta.
- Proporcionar capacitación y formación específica al personal técnico y directivo de la entidad local, así como a los representantes de los trabajadores/nada para facilitar la elaboración del plan de igualdad y de incorporar medidas de igualdad a la negociación colectiva.
- Detectar las necesidades de la entidad local y, si es el caso, de los municipios que la integran, en materia de violencia de género.
- Prevenir, detectar y derivar a las víctimas de violencia de género, de su entidad local.
- Incorporar la perspectiva de género a los sistemas de información y evaluación municipales.
- Facilitar la capacitación de la plantilla municipal y de los cargos políticos municipales en el ámbito de la igualdad de oportunidades.
- Consolidar, dentro del Ayuntamiento de Alicante, estructuras de tipo técnico y político que permitan

- impulsar políticas, planes y programas de igualdad de carácter transversal.
- Promover la incorporación de la perspectiva de género en los procedimientos de contratación pública municipal.
- Promover el uso de un lenguaje, contenidos e imágenes no sexistas en las comunicaciones internas municipales y en las campañas de información externas promovidas por el Ayuntamiento de Alicante.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
187/ Elaborar un informe sobre las políticas de género de la entidad local, mediante un modelo de diagnóstico de partida, a rellenar a la justificación en lo referente al 2021 y 2024 del contrato programa.	Informe realizado/periodo	Unidad de Igualdad	4
188/ Elaboración y análisis de datos estadísticos con perspectiva de género.	Dptos. que obtienen datos por género/periodo	Unidad de Igualdad	2
189/ Elaborar los informes técnicos para la obtención del visado, sobre los planes de igualdad presentados y el sello "Haciendo Empresa. Iguales en Oportunidades" y sus correspondientes informes de evaluación intermedia e informe final, de la Comunidad Valenciana.	Nº de informes realizados/año	Unidad de Igualdad	3
190/ Acciones de coordinación con profesionales de los servicios de carácter específico, con otras personas profesionales del sistema autonómico, de organismos públicos, de entidades de iniciativa social y de entidades públicas y privadas que trabajan en materia de igualdad y violencia de género.	Acciones de coordinación realizadas/año	Unidad de Igualdad	1
191/ Acciones de capacitación y formación específica al personal técnico y directivo de la entidad local, así como a los representantes de los trabajadores/as para facilitar la elaboración del plan de igualdad y de incorporar medidas de igualdad a la negociación colectiva.	Acciones de formación realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	3
192/ Atención y derivación a los recursos especializados a mujeres víctimas de Violencia de Género.	Nº de mujeres atendidas y derivadas/año	Unidad de Igualdad	1
193/ Puesta en marcha de instrumentos para la recogida de datos que permitan registrar la participación de mujeres y hombres en los diferentes programas y servicios municipales y en las actividades de carácter social, de promoción de la salud, educativas, deportivas, culturales, formativas, participativas o lúdicas organizadas por el Ayuntamiento de Alicante o financiadas por éste a través de subvenciones o convenios de colaboración.	Dptos. que recogen datos por sexo/periodo	Unidad de Igualdad	2
194/ Inclusión dentro del Plan anual de formación municipal de dos cursos anuales sobre políticas y planes de igualdad, durante el período de vigencia del Plan Municipal de Igualdad, para asegurar el acceso a los mismos a la totalidad de las personas que ostentan alguna jefatura dentro del organigrama municipal.	Personal de jefatura asistentes a cursos/periodo	Unidad de Igualdad	2
195/ Organización de un curso de formación sobre políticas y planes de igualdad, dirigido a cargos electos municipales y al personal adscrito a los grupos políticos municipales.	Cargos electos asistentes a cursos/periodo	Unidad de Igualdad	2
196/ Programación de un curso de formación anual	Personal asistente a	Unidad de	2

sobre políticas de igualdad para personal de la Agencia Local de Desarrollo Económico y Social y formadoras/es que colaboran con la misma.	cursos/periodo	Igualdad	
197/ Realización de dos cursos anuales de formación básica sobre género y políticas de igualdad dirigidos al personal de los distintos servicios municipales.	Personal asistente a cursos/periodo	Unidad de Igualdad	2
198/ Creación de una Comisión Técnica Interdepartamental de Igualdad en la que estén representadas el conjunto de Concejalías y/o servicios municipales.	Comisión creada/periodo	Unidad de Igualdad	2
199/ Puesta en marcha del Consejo Local de Igualdad.	Consejo creado/periodo	Unidad de Igualdad	2
200/ Elaboración de una guía que facilite la incorporación de la perspectiva de género en los diferentes planes y programas municipales con relevancia económica y/o social.	Guía elaborada/periodo	Unidad de Igualdad	2
201/ Elaboración de un manual de pautas para una comunicación inclusiva y no sexista y difusión del mismo entre todo el personal municipal.	Manual elaborado/periodo	Unidad de Igualdad	2
202/ Oferta de un servicio de asesoramiento para propiciar una comunicación inclusiva y no sexista en las campañas informativas y comunicaciones de los servicios municipales con la ciudadanía.	Acciones de asesoramiento realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	2

#### SUB-TEMÁTICA: Educación y Sensibilización para la Igualdad y Contra la Violencia de Género

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Impulsar acciones de coeducación en el currículum académico del alumnado de Infantil y Primaria.
- Fomentar la corresponsabilidad y la orientación académica sin sesgos de género entre el alumnado de Educación Primaria y Secundaria.
- Prevenir la violencia de género entre la población adolescente.
- Mejorar la educación afectiva/sexual de la población adolescente.
- Diseñar y planificar programas de sensibilización, información y formación en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
203/ Realizar acciones de sensibilización, información y formación en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres dirigidas a la ciudadanía (charlas, ponencias, talleres, campaña 8 de marzo, y otras actividades de similar índole), en coordinación con la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres.	Acciones de sensibilización realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	1
204/ Realizar acciones de sensibilización, información y formación para prevención de la violencia de género dirigidas a la ciudadanía (charlas, ponencias, talleres, campaña 25 de noviembre, y otras actividades de similar índole), en coordinación con la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres.	Acciones de sensibilización realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	1
205/ Diseño de un Programa de coeducación en el ámbito escolar dirigido al alumnado de Infantil y Primaria, que incluya intervenciones destinadas al alumnado, al profesorado y a las familias	Programa diseñado/periodo	Unidad de Igualdad	2
206/ Talleres para sensibilizar sobre la importancia de un uso no sexista de juegos y juguetes para madres y	Nº de talleres realizados/periodo	Unidad de Igualdad	2

padres de las escuelas infantiles municipales.

207/ Talleres sobre corresponsabilidad y destrezas domésticas para el alumnado de 5º y 6º de Primaria y de ESO.	Nº de talleres realizados/periodo	Unidad de Igualdad	2
208/ Elaboración y difusión de una guía para madres y padres sobre corresponsabilidad.	Guía elaborada/periodo	Unidad de Igualdad	2
209/ Cursos de formación para el profesorado que participe en el Programa de prevención de violencia de género en el ámbito escolar.	Nº de participantes en los cursos/periodo	Unidad de Igualdad	2
210/ Talleres sobre relaciones afectivas, sexualidad libre, respetuosa y responsable para el alumnado de ESO.	Nº de talleres realizados/periodo	Unidad de Igualdad	2
211/ Talleres sobre identidades y orientaciones sexuales no normativas para el alumnado de ESO.	Nº de talleres realizados/periodo	Unidad de Igualdad	2
212/ Diseño de un Programa de prevención de violencia de género en el ámbito escolar dirigido al alumnado de Secundaria, que aborde de forma integral, transversal y continuada contenidos relevantes relacionados con la violencia de género (coeducación y corresponsabilidad, educación afectivo/sexual, resolución de conflictos, etc.).	Programa diseñado/periodo	Unidad de Igualdad	2

## SUB-TEMÁTICA: **Violencia Contra las Mujeres**

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Prestar atención integral a las víctimas de violencia de género.
- Prevenir y actuar ante las agresiones sexistas que sufren las mujeres.
- Abordar el fenómeno de la trata de mujeres con fines de explotación sexual en la ciudad de Alicante.
- Restringir la publicidad de la prostitución.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
213/ Acciones de sensibilización dirigidas a la población general para la detección precoz y denuncia de distintas formas de violencia de género.	Acciones realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	2
214/ Formación del personal de las Concejalías de Acción Social, Inmigración, Educación, y Coordinación de Proyectos sobre detección de situaciones de violencia de género.	Nº de participantes en los cursos/periodo	Unidad de Igualdad	2
215/ Diseño de un protocolo para la detección y atención a situaciones de violencia de género en los servicios sociales municipales.	Protocolo creado/periodo	Unidad de Igualdad	2
216/ Acciones de difusión de la "Guía de respuesta rápida ante situaciones de violencia de género" entre las asociaciones y entidades comunitarias de la ciudad.	Acciones realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	2
217/ Campaña de información sobre los recursos de apoyo a las víctimas de violencia de género existentes en la ciudad de Alicante gestionados por las distintas Administraciones y entidades sociales.	Campañas realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	2
218/ Identificación de puntos críticos con mayor riesgo de agresiones o abusos sexuales de la ciudad y refuerzo de la iluminación de los mismos.	Estudio realizado/periodo	Unidad de Igualdad	2
219/ Campañas de prevención de agresiones sexistas en las fiestas locales y patronales.	Nº de campañas realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	2

220/ Realización de un estudio para conocer la situación de la prostitución y la trata de mujeres con fines de explotación sexual en la ciudad de Alicante y los problemas asociados a estas prácticas.	Estudio realizado/periodo	Unidad de Igualdad	2
221/ Aprobación de una Ordenanza municipal prohibiendo la publicidad de prostitución en diferentes soportes (vallas publicitarias, taxis, flyers o tarjetas repartidas en la calle, etc.).	Ordenanza aprobada/periodo	Unidad de Igualdad	2
222/ Acciones para dar seguimiento al compromiso de supresión de la publicidad de servicios sexuales en la sección de contactos de la prensa escrita., recogidos en el Pacto Valenciano Contra la Violencia de Género y Machista.	Acciones realizadas/periodo	Unidad de Igualdad	2

## TEMÁTICA: Servicio de Asesoría Técnica Específica

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Protección de las personas en relación al ejercicio de los derechos sociales.
- Prestación con carácter estable y gratuito de atención, información y orientación jurídica en asuntos y trámites legales respecto a diferentes temáticas.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
223/ Acciones de información y orientación jurídica a las víctimas de delitos de violencia de género.	Nº de personas atendidas sobre la temática/año	Servicios Sociales	1
224/ Acciones de información y orientación jurídica en caso de separación y divorcio, impago de pensiones y sobre cualquier tema que incida en su esfera personal, familiar, social y/o profesional.	Nº de personas atendidas sobre la temática/año	Servicios Sociales	1
225/ Acciones de información y orientación jurídica sobre la tramitación del derecho a la justicia gratuita, así como informar del ámbito jurisdiccional competente al asunto concreto.	Nº de personas atendidas sobre la temática/año	Servicios Sociales	1

## A1.3. Servicios y programas de la Atención Primaria Específica

### TEMÁTICA: Servicio de Alojamiento Alternativo

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Facilitar un entorno sustitutivo del hogar adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia de la persona que permita potenciar la autonomía personal y social, favoreciendo la vida comunitaria y la integración social en un entorno normalizado.
- Información, orientación y asesoramiento técnico a las personas con discapacidad o a sus representantes legales.
- Integrar a las personas usuarias en las viviendas tuteladas y en su entorno social, proporcionando un estilo de vida apropiado y análogo al del entorno social de referencia.
- Prestar una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona usuaria.
- Promover la realización de programas de ocio y tiempo libre que, destinados a las personas usuarias, fomentan su integración social y su desarrollo personal.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
226/ Cumplir los protocolos y las instrucciones, así como otros documentos de referencia, que dicte la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Protocolos e instrucciones cumplidas/periodo	Servicios Sociales	1
227/ Realización de trámites y derivaciones para cubrir las plazas del sistema público valenciano de servicios sociales según la derivación de usuarios de la lista de espera del sistema establecido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Trámites y derivaciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
228/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (Indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	2
229/ Desarrollo de estrategias de apoderamiento personal y promoción de la autonomía, así como la promoción de actuaciones formativas, ocupacionales, socioeducativas y de inclusión social para su población de referencia.	Estrategias desarrolladas/periodo	Servicios Sociales	2

### TEMÁTICA: Servicio de Atención Ambulatoria

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Proporcionar por medio del CAT tratamiento asistencial y/o preventivo a niños y niñas de edad temprana con problemas de desarrollo o riesgo de tenerlo, y a sus familias, para potenciar sus capacidades, que faciliten su adecuada maduración en todos los ámbitos y que les permita conseguir el máximo nivel de desarrollo personal y de inclusión social.
- Potenciar por medio del CRIS la adquisición de las habilidades y competencias necesarias para la vida en la comunidad, intentando conseguir los mayores niveles de calidad de vida y normalización posibles.
- Propiciar por medio del CEAM hábitos de vida saludable, a la vez que estos centros dinamizarán las relaciones interpersonales y grupales, con el fin de evitar la soledad y el desarraigo.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
230/ Cumplir los protocolos y las instrucciones, así como otros documentos de referencia, que dicte la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Protocolos e instrucciones cumplidas/periodo	Servicios Sociales	1
231/ Realización de trámites y derivaciones para cubrir las plazas del sistema público valenciano de servicios sociales según la derivación de usuarios de la lista de espera del sistema establecido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Trámites y derivaciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
232/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (Indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	1

## TEMÁTICA: Servicio de Atención Diurna y Nocturna

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Mantener, preservar y/o mejorar la autonomía personal de las personas mayores y servir de apoyo a la familia, por medio de la provisión de un recurso que posibilite la vida sociolaboral de sus miembros.
- Prevenir el deterioro y el mantenimiento de las aptitudes de las personas mayores y promover la utilización de productos de apoyo para contribuir a mejorar la autonomía de la persona con dependencia y/o discapacidad.
- Asegurar los servicios de terapia ocupacional y de ajuste personal y social a las personas con diversidad funcional a fin de conseguir su máximo desarrollo personal y, en los casos en los cuales fuera posible, facilitar su capacitación y preparación para el acceso a la ocupación.
- Facilitar un espacio de atención diurna para personas con diversidad funcional con una función rehabilitadora para la integración social.
- Facilitar y potenciar un espacio de atención diurna en el cual se dispone de una atención especializada de carácter preventivo y rehabilitador, dirigida a mejorar la calidad de vida de sus usuarios y de sus familiares.
- Facilitar un espacio de atención diurna para personas con trastornos mentales graves, en el cual se les proporcione una atención especializada de carácter integrador, así como de apoyo a sus cuidadores.
- Proporcionar atención a los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, riesgo y desamparo y a sus familias, favoreciendo su desarrollo personal, integración social y adquisición de aprendizajes.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
233/ Disponer de Centro de atención diurna para personas mayores.	Centro disponible/periodo	Servicios Sociales	1
234/ Cumplir los protocolos y las instrucciones, así como otros documentos de referencia, que dicte la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Protocolos e instrucciones cumplidas/periodo	Servicios Sociales	1
235/ Realización de trámites y derivaciones para cubrir las plazas del sistema público valenciano de servicios sociales según la derivación de usuarios de la lista de espera del sistema establecido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Trámites y derivaciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
236/ Garantizar los servicios generales de gestión, administración, limpieza, mantenimiento, comedor y cocina, en su caso, que aseguren la adecuación al número de plazas y la prestación correcta del servicio de estancias diurnas para personas mayores.	Servicios prestados/periodo	Servicios Sociales	2

237/ Cumplir con la normativa de referencia para el funcionamiento del centro en el servicio de estancias diurnas para personas mayores, especialmente en ratios y en las condiciones establecidas por la acreditación de centros de la red pública de servicios sociales.	Normativa cumplida/periodo	Servicios Sociales	1
238/ Garantizar los derechos y servicios de las personas usuarias del centro y disponer de un programa integrado de actividades adecuada en el servicio de estancias diurnas para personas mayores.	Programa integrado de actividades disponible/periodo	Servicios Sociales	2
239/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto, la memoria financiera de los gastos y las memorias justificativas de las actividades realizadas y de su gestión, en el servicio de estancias diurnas para personas mayores.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	1

## TEMÁTICA: Servicio de Infancia y Adolescencia

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Revisar y adecuar el actual modelo del EEIIA.
- Establecer el diseño de la intervención encaminada a solucionar la problemática que presentan los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias, estableciendo los objetivos, duración, periodicidad de la intervención y compromisos exigidos.
- Favorecer estrategias y recursos personales de afrontamiento, autoprotección, factores de resiliencia y eficacia relacional en los niños, niñas y adolescentes atendidos.
- Asesorar, prevenir y rehabilitar, si es el caso, ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo de las personas menores de edad.
- Promover la integración y la reinserción social de las personas adolescentes y los jóvenes a quienes se aplican medidas judiciales.
- Intervenir sobre la situación personal y socio familiar de las personas menores de edad con medida judicial de forma individual y globalizada.
- Optimizar el servicio de ejecución de medidas de medio abierto para adolescentes en conflicto con la ley.
- Evitar la reincidencia de conductas que comportan la imposición de medidas por la autoridad judicial.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
240/ Disponer de Equipo Específico de Atención a la Infancia y Adolescencia (EEIIA).	EEIIA disponible/periodo	Servicios Sociales	1
241/ Disponer de protocolos de medidas judiciales en medio abierto para infancia y adolescencia que contenga: programación de actuaciones a realizar y su planificación, metodología de trabajo y recursos personales adscritos.	Protocolos disponibles/periodo	Servicios Sociales	1
242/ Establecer el diseño de la intervención encaminada a solucionar la problemática que presentan la infancia y adolescencia y sus familias, estableciendo los objetivos, la duración, la periodicidad de la intervención y los compromisos exigidos.	Diseño disponible/periodo	Servicios Sociales	2
243/ Acciones para garantizar la buena articulación del EEIIA con los servicios sociales básicos y velar por la buena coordinación con el resto de servicios comunitarios de su sector territorial.	Acciones de coordinación realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
244/ Hacer que el equipo de atención primaria básica en coordinación con el EEIIA informe de las	Nº de situaciones de riesgo y desamparo/año	Servicios Sociales	1

situaciones de riesgo y de desamparo.			
245/ Hacer que el EEIA haga el plan de intervención y los informes de seguimiento en los términos previstos por la normativa aplicable.	Nº de planes de intervención realizados/año	Servicios Sociales	1
246/ Entregar a la DGIA las estadísticas mensuales.	Estadísticas realizadas/año	Servicios Sociales	2
247/ Garantizar que el EEIA esté en funcionamiento todo el año, contratar y dirigir el personal, la organización del servicio, y proveer las sustituciones y las suplencias.	Disponibilidad del EEIA/año	Servicios Sociales	1
248/ Acciones para promover la integración y la reinserción social de las personas adolescentes y los jóvenes a quienes se aplican medidas judiciales.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	1
249/ Realizar actuaciones de carácter educativo y encaminadas a conseguir la plena protección de adolescentes y jóvenes para resolver sus faltas que impidan la plena incorporación social.	Actuaciones educativas realizadas/año	Servicios Sociales	2
250/ Seguir las instrucciones que desde la Dirección General de Infancia y Adolescencia se dictan en materia de adolescentes y jóvenes con medidas judiciales de medio abierto o en conflicto con la ley.	Instrucciones seguidas/periodo	Servicios Sociales	1
251/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (Indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.	Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	2
252/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto, la memoria financiera de los gastos y la memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	1

## TEMÁTICA: Puntos de Encuentro Familiares PTFs

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dotar de un local adecuado por parte de las entidades locales a fin de garantizar el derecho de los niños y niñas y adolescentes a mantener el contacto con sus progenitores.
- Dar cumplimiento del régimen de visitas establecidos por mandato judicial, entre los niños y niñas con sus progenitores y familia como un derecho fundamental.
- Facilitar a las personas usuarias del punto de encuentro la posibilidad de llegar a acuerdos encaminados a la resolución de los conflictos.
- Velar por la seguridad, el bienestar físico, y el equilibrio psicológico y social de niño o la niña durante el cumplimiento del régimen de visitas.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
253/ Disponer de puntos de encuentro familiares PTFs (judiciales).	PTFs judiciales disponibles/periodo	Servicios Sociales	2
254/ Poner a la disposición de la Dirección General de Infancia y Adolescencia un local que reúna las condiciones necesarias para la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar, teniendo que cumplir la normativa vigente en relación con la diversidad funcional y la prevención de riesgos laborales, además de disponer de un seguro de responsabilidad civil respecto a terceros.	Local disponible/periodo	Servicios Sociales	4

255/ Proporcionar mobiliario, conexión a internet, fax, y teléfono directo, así como otros que se consideran necesarios, a fin de que el personal del Punto de Encuentro Familiar pueda realizar su labor correctamente.	Mobiliario y medios tecnológicos adecuados disponibles/periodo	Servicios Sociales	2
256/ Mantener las instalaciones en condiciones adecuadas (reparaciones y limpieza) para la correcta prestación del servicio.	Instalaciones mantenidas/periodo	Servicios Sociales	2
257/ Mantener abierto el local puesto a disposición del Punto de Encuentro Familiar, para facilitar la conciliación del derecho de visitas con el calendario y horario escolar y laboral, en función del grupo al cual pertenezca.	Horario de apertura adecuado/periodo	Servicios Sociales	2
258/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores y de reuniones semestrales.	Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	2

### TEMÁTICA: Servicio de Atención a Personas con Diversidad Funcional o Discapacidad y Específico de Personas con Problemas Crónicos de Salud Mental

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Atender y reducir los problemas de salud mental entre la población.
- Prevenir el deterioro y retrasar el mayor tiempo posible la institucionalización de personas con problemas de salud mental.
- Colaborar en la recuperación y rehabilitación psicosocial de personas con trastorno mental grave, a través de acciones individuales y grupales, coordinadas y llevadas a cabo por un equipo multidisciplinar, en coordinación con los recursos de salud mental (USM y/o USMI).
- Capacitar a las personas destinatarias del programa para desarrollar una vida independiente, reduciendo de este modo, la necesidad de institucionalización.
- Facilitar a las personas destinatarias del programa de las ayudas técnicas, productos de apoyo y útiles necesarios, mediante la tramitación de las ayudas públicas disponibles, así como de las ayudas para eliminación de barreras sensoriales, cognitivas y físicas (arquitectónicas), adaptación funcional del hogar, del vehículo y ayudas para transporte, con el fin de que disfruten del máximo nivel de autonomía personal posible para el desarrollo de las actividades de la vida diaria.
- Mejorar la calidad de vida de las familias con miembros con diversidad funcional, para prevenir y tratar la desestructuración personal y/o familiar, apoyando a las familias porque adquieran las habilidades y los recursos necesarios con el fin de superar las dificultades que se derivan de la discapacidad.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
259/ Valoración integral de las necesidades, planificación de la intervención de las personas usuarias a través de un plan individualizado de atención social comunitaria.	Nº de planes de intervención realizados/año	Servicios Sociales	1
260/ Acciones individuales y grupales, coordinadas y llevadas a cabo por un equipo multidisciplinar, en coordinación con los recursos de salud mental (USMIA y/o USM).	Acciones realizadas/año	Servicios Sociales	3
261/ Realización de actividades grupales y comunitarias en SASEM.	Actividades grupales y comunitarias realizadas/año	Servicios Sociales	1
262/ Crear una coordinación de gestión de casos con otros recursos sociosanitarios para mejorar la intervención con las personas atendidas (reuniones de casos).	Nº de reuniones de caso realizadas/año	Servicios Sociales	2
263/ Intervenir con las familias, en la medida que se	Protocolo seguido/periodo	Servicios Sociales	2

considere oportuno, para secundar, apoyar, orientar y colaborar con ellas en función de los objetivos terapéuticos que se plantean para cada persona.

264/ Impulsar acciones de información y sensibilización en el entorno comunitario sobre la salud mental, para prevenir la exclusión social y favorecer la no discriminación.

265/ Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.

266/ Evaluación por medio de la recogida de indicadores, la certificación del gasto, la memoria financiera de los gastos y la memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas.

Acciones comunitarias realizadas/periodo	Servicios Sociales	2
Datos cualitativos y cuantitativos recabados/año	Servicios Sociales	1
Evaluación realizada/año	Servicios Sociales	1

## EJE 2. SISTEMA INTEGRAL DEL BIENESTAR

### A2.1. Formación e Inserción Laboral

#### TEMÁTICA: Empleabilidad

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Favorecer el acceso al empleo de los sectores con dificultad.
- Mejorar la empleabilidad de la juventud.
- Impulsar el empleo y el autoempleo.
- Sensibilizar al tejido empresarial con relación a la necesidad de implantar medidas de acción positiva dirigidas personas en situación de exclusión social.
- Promover la colaboración institucional y el trabajo en red para favorecer la empleabilidad en el municipio.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
267/ Creación de una mesa de trabajo entre Acción Social, la Agencia Local de Desarrollo Económico Social (ALDES) e Igualdad con todas aquellas entidades que organizan y gestionan talleres de formación laboral para conocer los recursos y facilitar una mayor coordinación y estudio de necesidades.	Mesa de trabajo creada/periodo	Servicios Sociales	3
268/ Homologación de equipamientos municipales que reúnen las condiciones para ello, para su posible utilización como centros de formación laboral en especialidades con Certificado de Profesionalidad.	Equipamientos homologados/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
269/ Programa de Accesibilidad Laboral y Emprendimiento Económico destinado a población inmigrante.	Programa realizado/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
270/ Solicitud de subvenciones a LABORA para la contratación de personas desempleadas.	Nº de personas contratadas con subvención/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
271/ Desarrollo del Plan de Empleo Juvenil del Ayuntamiento de Alicante.	Plan implementado/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
272/ Asesoría de Empleo Juvenil a jóvenes de entre 16 y 35 años del municipio de Alicante, ofreciendo servicios de información, orientación y asesoramiento en materia de empleo, autoempleo y formación.	Nº de jóvenes asesorados/año	Agencia Local de Desarrollo	3
273/ Desarrollo de una agenda de actuaciones (Charlas/coloquios/mesas redondas/desayunos) dirigida a empresas para informar sobre las medidas de apoyo al empleo y fomento en la contratación a personas en situación de exclusión social.	Actuaciones realizadas/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
274/ Realización de jornadas de Orientación Formativo-Laboral para jóvenes.	Jornada realizada/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
275/ Edición y distribución de un díptico sobre recursos para la empleabilidad, dirigido a la ciudadanía para ser distribuido desde Servicios Sociales.	Folleto disponible/periodo	Servicios Sociales	1

## TEMÁTICA: Formación y Cualificación

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fomentar medidas de cualificación profesional.
- Promover la formación y la cualificación en la población joven.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
276/ Formación propia en variedad de especialidades y materias, distinguiendo entre contenidos destinados a trabajar hábitos laborales, habilidades sociales y contenidos laborales para acceder al certificado de profesionalidad.	Cursos de formación realizados/periodo	Servicios Sociales	3
277/ Solicitud de Subvenciones a LABORA para el desarrollo de programas formativos.	Programas formativos subvencionados/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
278/ Puesta en marcha de un Plan de Cualificación Juvenil en la ciudad dirigido específicamente al colectivo de jóvenes con bajos niveles de estudios o instrucción (cuantificar, dimensionar, identificar y captar).	Plan de cualificación disponible/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
279/ Talleres Prelaborales dirigidos a jóvenes entre 16 a 30 años.	Talleres prelaborales realizados/año	Agencia Local de Desarrollo	3
280/ Servicio de Acompañamiento en Itinerarios de Inserción Laboral adaptado a los perfiles de población en los que se ha incluido aulas de alfabetización académica y digital como factor de apoyo para el acceso a formación reglada y laboral.	Nº de acciones de acompañamiento realizadas/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3
281/ Acciones para potenciar la formación profesional de aquellos jóvenes que abandonan la formación reglada.	Acciones realizadas/periodo	Agencia Local de Desarrollo	3

## A2.2. Salud

## TEMÁTICA: Protocolos y Coordinación

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Potenciar el trabajo en red entre entes e instituciones.
- Promover la colaboración entre los Servicios Sociales y Sanidad (GVA)

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
282/ Acciones de mejora de coordinación y la comunicación entre los Servicios Sociales y el personal trabajador social de los centros de salud y de los hospitales, adecuando los canales (teléfono, email, etc.) y los protocolos de coordinación.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
283/ Acciones de mejora de los protocolos de actuación ante los casos de urgencia derivados del sistema de Sanidad.	Acciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3

284/ Creación de una Mesa Intersectorial de Salud con participación de las diferentes administraciones y la iniciativa social.	Mesa creada/periodo	Servicios Sociales	2
285/ Adhesión del municipio a la Xarxa de Salut.	Adhesión realizada/periodo	Sanidad	3

### TEMÁTICA: **Protocolos y Coordinación**

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Colaborar en hacer de Alicante una "Ciudad saludable".
- Contribuir en la promoción de hábitos de vida y espacios públicos saludables.
- Colaborar en la prevención de conductas insalubres que actúan como factor de riesgo para la exclusión social.
- Favorecer el acceso de la población con mayores dificultades a los diferentes Servicios del Sistema Sanitario.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
286/ Elaboración de un Plan Municipal de Conductas Adictivas.	Plan elaborado/periodo	UPCCA	2
287/ Formación para jóvenes y sus familias en materia de uso y abuso de nuevas tecnologías.	Nº de asistentes/año	UPCCA	2
288/ Programas de asesoría en trastornos de la alimentación y de sexualidad dirigidos a la población juvenil.	Programa implementado/periodo	Juventud	2
289/ Ampliación del Programa Escuela de Vida Saludable.	Nº de centros participantes	Educación	2
290/ Programa de ocio saludable dirigido a jóvenes en barrios vulnerables, con actividades gratuitas.	Programa implementado/periodo	Educación	4
291/ Programas municipales de salud y consumo en los centros comunitarios.	Programa implementado/periodo	Servicios Sociales	3
292/ Desarrollo de un programa de huertos urbanos aprovechando solares de uso público con el objetivo de promover el consumo alimentario saludable, al mismo tiempo que se involucra a la población excluida o en riesgo de exclusión para su cultivo y la finalidad de autoconsumo.	Programa implementado/periodo	Servicios Sociales	2

## A2.3. Educación, cultura y deporte

### TEMÁTICA: **Educación**

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Detectar, prevenir y reducir el abandono y el fracaso escolar, desde el marco de las competencias municipales. 2.Favorecer la reconducción al sistema educativo de los/las jóvenes excluidos del sistema.
- Apoyar, desde el espacio comunitario, la atención a la diversidad y la resolución de los conflictos emergentes en los Centros Educativos, referidos a la diversidad cultural y/o pertenencia étnica, los distintos orígenes nacionales, la orientación de género, las diferentes capacidades, la diversidad sexual, etc.

- Incrementar la capacidad de autonomía y autogestión de las personas con bajos niveles educativos o desconocimiento del idioma a través de la formación básica para adultos y del español para extranjeros.
- Promover el acceso a las nuevas tecnologías y a la cultura de los sectores de población alejados de ellas.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
293/ Incremento de los recursos técnicos del Programa de Prevención del Absentismo Escolar en coordinación y colaboración con los centros públicos y privados responsables de la educación de los menores de 6 a 16 años.	Recursos destinados/año	Educación	3
294/ Aumentar el número de talleres destinados a familias de alumnado absentista.	Nº de talleres/año	Educación	3
295/ Programa "Apoyo a la Prevención del Absentismo Escolar" (A.P.A.E): clases de apoyo y refuerzo escolar a menores absentistas.	Programa disponible/periodo	Educación	3
296/ Programas de sensibilización contra el acoso escolar.	Programa disponible/periodo	Educación	3
297/ Incremento del Programa de Formación de Personas Adultas: cursos de alfabetización, educación de base, español para personas extranjeras e iniciación a la lengua y cultura valenciana comprensiva.	Cursos realizados/año	Educación	3
298/ Programa de Inmersión Lingüística, escuela de acogida permanente y preparación de prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España (prueba CCSE), incluido en el Plan de Acogida y Cohesión Social de la Ciudad de Alicante.	Programa disponible/periodo	Educación	3
299/ Incremento de Programas de Alfabetización Digital y rentabilización de los existentes.	Nº de participantes/año	Educación	3

## TEMÁTICA: Cultura y Deporte

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover la inclusión social de la población a través de la cultura y el ocio.
- Promover la inclusión social de la ciudadanía por medio del deporte.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
300/ Proyecto de colaboración con la red de museos y espacios expositivos de la ciudad para favorecer el acceso a la cultura de personas en situación de exclusión social.	Acciones realizadas/periodo	Cultura	3
301/ Oferta de actividades deportivas, artísticas y de sensibilización en periodos no lectivos, por las tardes y en vacaciones, utilizando instalaciones de los centros educativos.	Nº de participantes/año	Educación	3
302/ Incremento de los horarios de atención al público de las bibliotecas y puntos de lectura municipales, para permitir su aprovechamiento como espacio de estudio y aprendizaje de la población que no disponga en su residencia habitual de las condiciones mínimas necesarias para un correcto desempeño educativo.	Incremento realizado/periodo	Cultura	3

## A2.4. Accesibilidad, Escena Urbana y Vivienda

### TEMÁTICA: Escena Socio-Urbana

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los barrios vulnerables de la ciudad según los parámetros establecidos para ello.
- Mejorar las condiciones socio-urbanas de las zonas de la ciudad que así lo requieren, a través de actuaciones en la movilidad, y en los equipamientos y las infraestructuras de uso social.
- Reducir los niveles de vulnerabilidad residencial y socio-demográfica de la ciudad.
- Conseguir que los diferentes barrios de la ciudad sean más habitables y amigables.
- Mejorar la cohesión social y la generación de barrios inclusivos a través de actuaciones específicas basadas en las necesidades de cada territorio y de los colectivos específicos que lo habitan.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
303/ Estudio para la determinación de áreas que requieran Planes Territoriales Integrales.	Estudio realizado/periodo	Urbanismo	3
304/ Estudio de necesidades de nuevos equipamientos o de rentabilización de los existentes.	Estudio realizado/periodo	Urbanismo	3
305/ Estudio de necesidades de conexión a través de transporte público para favorecer los desplazamientos entre las viviendas y el entorno laboral de manera más sostenible.	Estudio realizado/periodo	Transporte y Accesibilidad	3
306/ Actuaciones del Plan Integral de la Zona Norte (Fase II).	Actuaciones realizadas/periodo	Urbanismo	3
307/ Actuaciones de los Planes Territoriales previstos en Barrio Miguel Hernández, Barrio del Carmen.	Actuaciones realizadas/periodo	Urbanismo	3
308/ Creación de nuevos entornos urbanos de pequeña escala: áreas de descanso, bancos, etc.	Actuaciones realizadas/periodo	Urbanismo	3
309/ Reformar espacios de encuentro como plazas o espacios deportivos de la zona EDUSI (Skate Park del Castillo San Fernando, la cancha de fútbol de la Plaza de la Pipa de Carolinas Bajas), etc., así como creación de otros nuevos.	Actuaciones realizadas/periodo	Urbanismo	3
310/ Creación de centros comunitarios y juveniles en la zona EDUSI.	Centro creados/periodo	Servicios Sociales Juventud	3
311/ Actuaciones de dinamización de los solares en desuso de la ciudad para reconvertirlos en espacios que contribuyan a generar convivencia intercultural y vecinal, a partir del trabajo colaborativo entre entidades culturales y artísticas, socioeducativas, asociaciones y colectivos del barrio, el Ayto., etc. especialmente en la zona EDUSI.	Actuaciones realizadas/periodo	Urbanismo	3

### TEMÁTICA: Accesibilidad Universal

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Disponer de información actualizada del grado de accesibilidad universal de la ciudad de Alicante.
- Promover la accesibilidad universal en Alicante (en edificios públicos, en vía pública, en la comunicación con la Admón. y en el transporte público).

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
--------	-----------	----------------	------------

312/ Plan de Accesibilidad del municipio: actualización del catálogo de barreras físicas a lo largo de la ciudad que dificultan la accesibilidad a personas con movilidad reducida.	Actualización realizada/periodo	Transporte y Accesibilidad	2
313/ Actuaciones de mejora en los espacios urbanos con necesidades detectados en el Plan de Accesibilidad de Itinerarios Peatonales Accesibles de la Ciudad de Alicante (2022): Calle María Auxiliadora y Camino Cruz de Piedra, entorno Conservatorio Alicante, entrada Castillo San Fernando, calle Virgen del Socorro, Plaza Paseito Ramiro.	Actuaciones realizadas/periodo	Transporte y Accesibilidad	3
314/ Actividades y recursos que favorezcan la participación de personas con diversidad funcional en el contexto de la Intervención Comunitaria.	Actividades realizadas/año	Servicios Sociales	2
315/ Acciones de mejora de la comunicación accesible con la Admón. local.	Acciones realizadas/periodo	Transporte y Accesibilidad	2
316/ Acciones de mejora de la accesibilidad en el transporte público del municipio.	Acciones realizadas/periodo	Transporte y Accesibilidad	3
317/ Acciones de mejora de la accesibilidad en los edificios públicos de la ciudad.	Acciones realizadas/periodo	Transporte y Accesibilidad	4

## TEMÁTICA: Vivienda y Personas sin Hogar

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Favorecer la permanencia y estabilidad en los alojamientos a través de la planificación y gestión de alternativas habitacionales de regularización y realojo en función de los perfiles de población y proyectos de vida de las personas atendidas.
- Establecer criterios y procedimientos para la regularización del "precarismo", de manera directa respecto a la vivienda pública municipal y con procesos de mediación, en su caso, respecto a la privada, coordinando dichos procesos con la administración autonómica.
- Prevenir el deterioro de las edificaciones residenciales, tanto públicas como privadas, en sus aspectos constructivos, promoviendo a su vez la organización vecinal y la autorregulación, estableciendo para ello recursos públicos de apoyo técnicos y económicos.
- Incrementar el patrimonio público de viviendas sociales municipales con alquileres accesibles.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
318/ Mantenimiento y ampliación del recurso del Centro de Acogida e Inserción para personas sin hogar.	Ampliación realizada/periodo	Servicios Sociales	3
319/ Elaborar un Plan Municipal de Atención a Personas sin Hogar	Plan elaborado/periodo	Servicios Sociales	2
320/ Actualización del sistema de baremación para el acceso a vivienda social, teniendo en cuenta la definición de exclusión social y las dificultades específicas de cada uno de los sectores de población.	Actualización realizada/periodo	Servicios Sociales	2
321/ Programas especiales de emergencia para la atención a las personas en riesgo de pérdida de la vivienda.	Programa disponible/periodo	Servicios Sociales	3
322/ Trabajo en red con entidades de la ciudad que trabajan con personas sin techo y sin vivienda.	Nº de reuniones realizadas/año	Servicios Sociales	2
323/ Incremento de los programas de Intervención Socioeducativa para las familias realojadas en vivienda pública, reforzando el seguimiento del estado del	Programas realizados/periodo	Servicios Sociales	2

parque municipal de viviendas y de la situación de las personas alojadas.			
324/ Elaboración e implementación de un Plan de Erradicación de la Vivienda Precaria, que afecte a las construcciones privadas de zonas vulnerables.	Plan elaborado/periodo	Servicios Sociales	4
325/ Incremento de viviendas públicas en alquiler distribuidas por la ciudad, accesibles y adaptadas: viviendas propias del Patronato Municipal de la Vivienda tanto de promoción pública como adquiridas en el mercado.	Nº de viviendas públicas incrementadas/periodo	Vivienda	4
326/ Aumentar el parque de vivienda social municipal.	Nº de viviendas sociales incrementadas/periodo	Vivienda	3
327/ Incorporación de personal para la realización de inspecciones en el programa de viviendas insalubres y para funciones administrativas.	Nº de profesionales incorporados/periodo	Sanidad	3
328/ Creación de un fondo de provisión para ejercer el derecho de tanteo en la adquisición de nuevas viviendas destinadas al alquiler social, haciendo uso de los mecanismos previstos en el Decreto ley 6/2020 de la Generalitat Valenciana, de acuerdo con el art. 9, y condicionada a la provisión de fondos por parte de la administración autonómica.	Fonde reado/periodo	Vivienda	3

## A2.5. Participación Social

### TEMÁTICA: Entidades Sociales

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Posibilitar la colaboración con cierta permanencia de la Administración local y de las entidades, en aquellas actuaciones con objetivos, destinatarios y metodologías coincidentes, que dan respuesta a alguna de las líneas estratégicas del Plan Municipal de Inclusión
- Apoyar la realización de proyectos ejecutados por entidades asociativas, relacionados con las líneas estratégicas del Plan de Inclusión.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
329/ Creación de un órgano de participación y coordinación formado por las entidades de acción social y los Servicios Sociales de Alicante, que contemple la constitución de mesas de trabajo y/o comisiones.	Órgano creado/periodo	Servicios Sociales	4
330/ Creación de mesas comunitarias para la coordinación con las entidades.	Mesas creadas/periodo	Servicios Sociales	2
331/ Realización de un encuentro, jornada o feria anual de entidades de acción social para dar a conocer a la ciudadanía su existencia y actividad.	Jornada realizada/periodo	Servicios Sociales	3
332/ Disponer de una guía web de las entidades de acción social existentes en la ciudad y del mapa de recursos que ofrece a la población, con actualización periódica realizada por las propias entidades.	Guía web disponible/periodo	Servicios Sociales	2
333/ Elaborar una guía física de recursos de Servicios Sociales destinado a la ciudadanía y a las entidades de	Guía física disponible/periodo	Servicios Sociales	2

acción social.			
334/ Elaborar una guía física simplificada de recursos ofrecidos por las entidades de acción social para que el personal de Servicios Sociales, de centros de salud y de otros entes puedan difundirla entre las personas usuarias.	Guía física disponible/periodo	Servicios Sociales	3
335/ Medidas para reducir los plazos de resolución de las convocatorias municipales de subvención de proyectos de entidades del tercer sector de acción social.	Medidas adoptadas/periodo	Servicios Sociales	2
336/ Convocatoria de Subvenciones a Asociaciones en el ámbito de los Servicios Sociales del municipio.	Convocatoria realizada/periodo	Servicios Sociales	1
337/ Convocatoria de Subvenciones a Asociaciones y Entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de proyectos en el ámbito de actuación del Plan de Acogida y Cohesión Social de la ciudad de Alicante.	Convocatoria realizada/periodo	Servicios Sociales	3
338/ Crear una subvención específica de proyectos de intervención comunitaria, que promuevan la participación y la autonomía ciudadana, las redes de apoyo vecinal y la corresponsabilidad con los espacios públicos.	Convocatoria realizada/periodo	Servicios Sociales	3
339/ Convocatoria de Ayudas Económicas y Subvenciones dirigidas a entidades que desarrollen actuaciones dirigidas a la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de colectivos vulnerables o con dificultades objetivas de inserción laboral.	Convocatoria realizada/periodo	Servicios Sociales	4
340/ Convocatoria de Subvenciones destinadas a AMPAS para la apertura matinal de los Centros Escolares.	Convocatoria realizada/periodo	Educación	4
341/ Convocatoria de Subvenciones a Asociaciones para la realización de actividades extraescolares en centros educativos de la Zona Norte de Alicante.	Convocatoria realizada/periodo	Educación	2
342/ Convocatoria de subvenciones para proyectos de inclusión social a través del deporte.	Convocatoria realizada/periodo	Deportes	3

## TEMÁTICA: Voluntariado

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Impulsar la práctica de la acción voluntaria organizada, como forma de subrayar el papel activo de la ciudadanía en el gobierno de la ciudad.
- Fomentar valores democráticos esenciales como la solidaridad, la tolerancia, la justicia social y la participación ciudadana.
- Promover un itinerario global de formación del voluntariado.
- Impulsar la participación de todos los agentes sociales implicados en la política social del municipio y promover la sensibilización social hacia la acción solidaria.
- Promover la incorporación de las entidades voluntarias a las tecnologías para la información y la comunicación, facilitando su adaptación a las exigencias tecnológicas.
- Promover y consolidar la cooperación y el trabajo en red en el ámbito de las organizaciones de acción voluntaria.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
343/ Formación básica y especializada para personas voluntarias o con interés en ser voluntarias.	Cursos de formación realizados/periodo	Cooperación y Voluntariado	3

344/ Acciones para potenciar el Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante.	Acciones realizadas/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
345/ Servicio de intermediación entre las organizaciones de voluntariado que buscan personas voluntarias para llevar adelante sus proyectos, con quienes manifiestan su interés por colaborar de forma altruista.	Servicio disponible/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
346/ Acciones de Sensibilización dirigidas a la población en general, con el fin de concienciar acerca de solidaridad, voluntariado, asociacionismo, con especial consideración en los centros educativos.	/acciones realizadas/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
347/ Comisiones Técnicas y Mesas de Debate en el ámbito del asociacionismo, voluntariado y solidaridad (Mesa del Voluntariado).	Mesa disponible/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
348/ Creación del Consejo Local de Voluntariado.	Consejo creado/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
349/ Campañas de concienciación ciudadana para dar a conocer la función social de las entidades de voluntariado, su dimensión y sus logros, especialmente a través de los medios de comunicación, con el objetivo, entre otros, de promover el mecenazgo.	Campañas realizadas/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
350/ Presentación de proyectos en materia de voluntariado por el Ayuntamiento de Alicante, a convocatorias de subvenciones a nivel provincial, autonómico, estatal y europeo.	Proyectos presentados/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
351/ Convenio de Colaboración entre Entidades de Voluntariado y Administración local.	Convenios realizados/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
352/ Acciones de colaboración entre administraciones públicas, el sector privado, las propias entidades voluntarias, colegios profesionales y universidades para acelerar la incorporación, acceso, adquisición y renovación de equipos para el sector voluntario (donaciones, ofertas, etc.) en el marco de la RSC.	Acciones realizadas/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
353/ Incorporar un plan de intervención social a través de Voluntariado para hacer frente a las demandas asertivo-comunitarias de los barrios vulnerables.	Plan implementado/periodo	Cooperación y Voluntariado	3
354/ Acciones de impulso del voluntariado en el ámbito de las personas mayores que viven solas.	Acciones realizadas/periodo	Cooperación y Voluntariado	2

## A2.6. Personas Mayores

### TEMÁTICA: Envejecimiento Saludable

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover la autonomía de las personas mayores y el envejecimiento activo.
- Reforzar la perspectiva intergeneracional en la acción municipal.
- Impulsar la inclusión y la participación social de las personas mayores.

ACCIÓN	INDICADOR	DPTO./ÁREA (*)	PLAZO (**)
355/ Servicio de atención y acompañamiento personalizado a mayores para la realización de trámites administrativos digitales.	Servicio disponible/periodo	Servicios Sociales	2
356/ Sistema de seguimiento de la población mayor que vive sola.	Sistema implementado/periodo	Servicios Sociales	3
357/ Programa de viviendas intergeneracionales para personas mayores.	Programa creado/periodo	Servicios Sociales	1
358/ Desarrollo de programas intergeneracionales de personas mayores y jóvenes.	Programa creado/periodo	Servicios Sociales	2
359/ Ampliar la población atendida procedente de diferentes barrios en los programas intergeneracionales.	Barrios participantes/periodo	Servicios Sociales	2
360/ Conjunto de actuaciones destinadas a la población mayor en el ámbito comunitario: centros de mayores, envejecimiento activo, acceso a la cultura y el ocio, asociacionismo, etc.	Actuaciones realizadas/periodo	Servicios Sociales	3
361/ Plan de usos y mejora de los centros de mayores hacia centros multifuncionales, intergeneracionales y para el envejecimiento activo.	Plan implementado/periodo	Servicios Sociales	3

(\*) Entes responsables de realizar el seguimiento y la evaluación.

(\*\*) Año aproximado en el que ha de implementarse la acción.



concejalía



acción  
**social**  
y familia  
alicante