

Memoria 2022

Bienestar Social

ajuntament  benidorm
regidoria de benestar social



ÍNDICE

1. UBICACIÓN

2. OBJETIVOS Y SERVICIOS

2.1 SERVICIO ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA

2.2 ATENCIÓN PRIMARIA ESPECÍFICA

3. ACTUACIONES

3.1 ACOGIDA

3.2 RENTA VALENCIANA DE INCLUSIÓN

3.3 INTERVENCIÓN SOCIAL

3.4 PROGRAMA DE AYUDAS PARA LA ASISTENCIA DOMICILIARIA (PAAD)

3.5 SERVICIO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS (SPIF)

3.6 SERVICIO PSICOLÓGICO

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

3.8 EQUIPO ESPECÍFICO DE INTERVENCIÓN CON INFANCIA Y ADOLESCENCIA (EEIIA)

3.9 MEDIDAS JUDICIALES DE MEDIO ABIERTO A JÓVENES INFRACTORES

3.10 SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE BIENESTAR SOCIAL

3.11 IGUALDAD

3.12 LGTBI+

1. UBICACIÓN

CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

Dirección: calle Pintor Lozano s/nº
03501 Benidorm (Alicante)
Teléfono: 966800931
Web: <http://www.benidorm.org/>

CENTRO SOCIAL JELENA

Dirección: C/ Olivos, 11
03501 Benidorm (Alicante)
Teléfono: 965860226
igualdad@benidorm.org
jelena@benidorm.org

CENTRO SOCIAL JOSÉ LLORCA LINARES

Dirección: C/ Goya s/nº
03502 Benidorm (Alicante)
Teléfono: 965867071

CENTRO SOCIAL TANIT

Dirección: calle Secretario Baldoví, 1
03502 Benidorm (Alicante)
Teléfono: 965866305

CENTRO SOCIAL LA TORRETA

Dirección: avenida Ciudad Real nº 6
03503 Benidorm (Alicante)
Teléfono: :966803033

2. OBJETIVOS Y SERVICIOS

2.1 SERVICIO ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA

- ✓ SERVICIO DE ACOGIDA Y URGENCIA SOCIAL
- ✓ SERVICIO DE INCLUSIÓN SOCIAL
- ✓ SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA
- ✓ SERVICIO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR (SIF)
- ✓ ATENCIÓN PSICOLÓGICA
- ✓ SERVICIO DE PROMOCIÓN, IGUALDAD Y DIVERSIDAD SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA

2.2 ATENCIÓN PRIMARIA ESPECÍFICA

- ✓ UNIDAD DE PREVENCIÓN COMUNITARIA EN CONDUCTAS ADICTIVAS (UPCCA)
- ✓ EQUIPO ESPECÍFICO DE INTERVENCIÓN EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA (EEIIA)
- ✓ MEDIDAS JUDICIALES DE MENORES INFRACTORES
- ✓ ASESORAMIENTO JURÍDICO

3. ACTUACIONES

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)	
				M	H
Servicio que se encarga de la recepción, asistencia y diagnóstico de las situaciones personales y familiares. Está dirigido a toda la ciudadanía, siendo la puerta de acceso al sistema de Servicios Sociales	1. Proporcionar la información, orientación y asesoramiento a la población facilitando su conocimiento y acceso a prestaciones sociales.	1.1.- Información, asesoramiento y orientación sobre servicios y prestaciones	• Nº entrevistas realizadas: 4627 • Nº asesoramientos sobre recursos y prestaciones: 1372 • Nº exptes. nuevos 1883 • Nº exptes. ya iniciados 3538	694	2169
		1.2.- Identificación de las situaciones de riesgo o especial vulnerabilidad	• Nº de informes de vulnerabilidad emitidos 910	527	373
		1.3.- Realización de sesiones informativas para informar a la población sobre recursos propios o de otras áreas	• Nº de sesiones informativas : 8 • Nº de personas asistentes a las sesiones: 171	93	78

	2. Actuar con carácter inmediato y prioritario ante situaciones de urgencia social.	2.1.- Respuesta inmediata a urgencias de carácter social	● Nº Intervenciones familias de refugiados de Ucrania : 832 ● Nº Intervenciones urgentes:295 ● Nº de prestaciones económicas para la cubrir la necesidad urgente (alojamiento, medicinas, billetes corto y largo recorrido, supermercado) 571 ● Nº personas derivadas al Programa de Alimentos: 2701 - Cáritas: 1.531 - Cruz Roja: 1.170	121	174
		2.2.- Actuaciones antes situaciones de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar	● Nº familias atendidas: 95 ● Nº informes de vulnerabilidad emitidos: 136 ● Nº ayudas concedidas para pago deuda alquiler: 38 ● Nº ayudas económicas tramitadas para acceder a nueva vivienda: 49	59 81 24 14	36 55 14 35

	3. Detectar y atender las necesidades sociales.	3.1.-Diseño, seguimiento y evaluación del Plan Personalizado de Intervención Social	● Nº Planes Personalizados iniciados: 65	41	24
		3.2.-Reuniones del Equipo de Intervención Profesional	● Nº de reuniones de casos: 88 ● Nº casos atendidos : 45		
		3.3.- Derivar y acompañar a otros servicios	● Nº derivaciones: 1.321	830	491
		3.4.- Gestión ayudas económicas de emergencia social	● Nº ayudas económicas concedidas:908	607	301

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- El tiempo que transcurre entre la solicitud de cita y su concesión no debe ser superior a 24 horas.	% de solicitudes atendidas en 24 horas.	75%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	50%
- Tiempo transcurrido desde la solicitud de la PEI hasta su resolución	% de ayudas resueltas antes de los 2 meses.	89%
- Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	95%
- Reclamaciones y sugerencias	% de reclamaciones y sugerencias atendidas antes de 1 mes	100%
-Tiempo dedicado a la entrevista con la persona solicitante superior o igual a 30 minutos	% de entrevista cuya duración es igual o mayor a media hora	72%
Tiempo dedicado a la entrevista con la persona en situación de desahucio o igual a 50 minutos	% de duración es igual o mayor a 50min	70%
Tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud de informe de vulnerabilidad por parte del ciudadano o ciudadana y su emisión no puede ser superior a 25 días hábiles	% de tiempo medio de 25 días hábiles	85%
Tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud de informe de vulnerabilidad por parte del Juzgado competente y su emisión no puede ser superior a 10 días hábiles	% de tiempo medio de 10 días hábiles	75%

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2023

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- El tiempo que transcurre entre la solicitud de cita y su concesión no debe ser superior a 24 horas.	% de solicitudes atendidas en 24 horas.	85%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	55%
- Tiempo transcurrido desde la solicitud de la PEI hasta su resolución	% de ayudas resueltas antes de los 2 meses.	95%
- Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	95%
- Reclamaciones y sugerencias	% de reclamaciones y sugerencias atendidas antes de 1 mes	100%
-Tiempo dedicado a la entrevista con la persona solicitante superior o igual a 30 min.	% de entrevista cuya duración es igual o mayor a media hora	80%
Tiempo dedicado a la entrevista con la persona en situación de desahucio o igual a 60 minutos % de duración es igual o mayor a 50min	% de duración es igual o mayor a 60min	100%
Tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud de informe de vulnerabilidad por parte del ciudadano y su emisión no puede ser superior a 15 días hábiles	% de tiempo medio de 15 días hábiles	90%
Tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud de informe de vulnerabilidad por parte del Juzgado competente y su emisión no puede ser superior a 10 días hábiles	% de tiempo medio de 10 días hábiles	85%

2.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO					
INTEGRACIÓN EN OTROS PLANES O PROGRAMAS RENTA VALENCIANA DE INCLUSIÓN					
PROYECTO INDEPENDIENTE SI		INTEGRADO EN OTRO/S Especificar:			
COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS					
PROGRAMAS SUBVENCIONADOS POR EL IRPF NO					
SERVICIOS DE EMPLEO Especificados en el cuadro IX: Dinamización y Participación de la Población					
OTRAS Citar: Especificados en el cuadro IX: Dinamización y Participación de la Población					
3.- USUARIOS/AS Y FAMILIAS. Consignar E si son estimados					
INTERVALOS DE EDAD	HOMBRES*	MUJERES*	TOTAL	Nº DE FAMILIAS	
0 A 12 AÑOS	52	87	139		
13 A 17 AÑOS	21	16	37		
<i>SUBTOTAL NIÑOS/AS</i>	<i>73</i>	<i>103</i>	<i>176</i>		
18 A 29 AÑOS	24	28	52		
30 A 64 AÑOS	162	232	394		
65 Y MÁS	6	8	14		
<i>SUBTOTAL P. ADULTAS</i>	<i>192</i>	<i>268</i>	<i>460</i>		
TOTAL*	265	371	636		379
GRUPOS VULNERABLES DE POBLACIÓN	USUARIOS*	USUARIAS*	TOTAL		Nº FAMILIAS
POBLACIÓN GITANA	31	70	101		
POBLACIÓN INMIGRANTE	104	143	247		
FAMILIAS MONOPARENTALES	3	10	13		
PARADOS LARGA DURACIÓN	60	44	104		
Riesgo exclusión	44	48	92		
Unifamiliares	2	15	17		
Familias numerosas	8	9	17		
diversidad funcional,	6	18	24		
toxicómanos	3	3	6		
mujeres inmigrantes solas,	1	8	9		
exreclusos, jóvenes desempleados,	3	3	6		
VVG, etc.					
TOTAL*	265	371	636	379	

*Los usuarios totales directos deberán coincidir con los usuarios totales por intervalos de edad y grupos vulnerables

4.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS Y/O EN ESPECIE

PLAN / PROGRAMA SOCIAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS PROGRAMADOS EN LA PRESENTACIÓN Y/O DURANTE DESARROLLO DEL PROYECTO	INDICADORES	TIPO DE PRESTACIONES	CUMPLIMIENTO O RESULTADOS OBTENIDOS
SERVICIOS SOCIALES	- Facilitar información, orientación, valoración y derivación a personas y familias. - Facilitar el acceso a las ayudas para familias sin recursos. - Información sobre la prestación extraordinaria de 200 del gobierno - Evitar y prevenir situaciones de exclusión social. - Detectar las necesidades de la población susceptible del cumplimiento de requisitos de acceso a la prestación, - prestar apoyo económico para la inserción laboral para mantener bienestar y social, - atender situaciones de primera necesidad - derivar a programas o servicios especializados - posibilitar y facilitar el acceso y protección del sistema judicial.	• Número de personas y familias asesoradas e informadas: 306 familias • Número de personas atendidas y derivadas: 359 personas • Número de solicitudes nuevas RGIS: 70solicitudes • Facilitar el acceso a ayudas para familias sin recursos: 188 familias • Evitar y prevenir situaciones de exclusión social:248 familias	ECONÓMICAS: • Trámites de PEI hasta la concesión de la RGIS: 51 • Derivaciones alimentos de Cáritas y Cruz Roja 15 • Pagos Puntuales de carácter urgente de Caja Fija:7 • Derivación ayudas económicas específicas de la GVA, SEPE...86 ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO INFORMACIÓN ACTIVIDADES/ACCIONES ESPECÍFICAS TÉCNICAS: Atención Individualizada y Atención grupal. ATENCIÓN INDIVIDUAL 418 PERSONAS ATENCIÓN GRUPAL 180	GRADO DE CONSECUCIÓN DE UN 88.36 % CUBRIR NECESIDADES:85,86% OBTENER MEJORAS:85,86 %

EDUCACIÓN	- Intervenciones para reducir el analfabetismo funcional adulto - Programa de Alfabetización Digital para Adultos - Implicación de padres en el proceso escolar - Facilitar material escolar - Intervención educativa específica de apoyo y seguimiento para reducir el absentismo escolar * Taller de Informática	• N.º niños con apoyo escolar, con seguimiento: 6 • Unidades de Convivencia con seguimiento educativo: 4 • N.º niños absentistas con los que se interviene:7 • N.º niños que necesitan refuerzo: 0 • N.º de cursos de alfabetización: 1 • N.º de adultos que asisten:6 • Adultos que asisten a EPA: 7 • Nº niños participantes en el Proyecto Creciendo en REd:	TÉCNICAS: - coordinación con centros escolares - seguimiento, control de absentismo escolar - derivación a escuelas de adultos, talleres de repaso escolar, sesiones de Equipo de Familia, - Información y acompañamiento para trámites de escolarización y ayudas de educación. - Seguimiento mensual de absentismo e intervención coordinada con los centros educativos. Incorporando a los menores a programas de refuerzo/apoyo escolar - Información de cursos de alfabetización de adultos: EPA y cursos ONGs.	GRADO DE CONSECUCIÓN DE UN70 %
------------------	---	--	--	--

VIVIENDA	- Facilitar información, orientación, valoración y derivación a personas y familias - Facilitar el acceso a las ayudas para familias sin recursos en materia de vivienda - Evitar y prevenir situaciones de exclusión social - Favorecer acciones que permitan el acceso a viviendas habitables - Realizar el seguimiento de los casos - Desarrollar acciones dirigidas al acceso de viviendas normalizadas evitando situaciones de exclusión social. (chabolismo y la ocupación ilegal de viviendas).	Nº beneficiarios que han accedido a la vivienda y/o ayudas para alquiler y entradas de alquiler: 23 familias Nº de familias que han solicitado viviendas sociales:5familias Nº familias con seguimiento: 20 familias	ECONÓMICAS: Ayudas al alquiler TÉCNICO: - Derivación a servicios jurídicos y asociación de afectados por desalojos/desahucio de vivienda. personas - Tramitación de solicitudes de vivienda de promoción pública. - Tramitación y gestión de PEIS- Uso y mantenimiento vivienda. Personas VISITAS familiares DOMICILIARIAS:174	GRADO DE CONSECUION 61,67%
-----------------	---	--	---	--

5.- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS

PLAN / PROGRAMA SOCIAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS PROGRAMADOS EN LA PRESENTACIÓN Y/O DURANTE DESARROLLO DEL PROYECTO	INDICADORES	TIPO DE PRESTACIONES	CUMPLIMIENTO O RESULTADOS OBTENIDOS
SANIDAD	- Acciones que favorezcan la adquisición de hábitos saludables. - Coordinación con sanidad para el control de menores. - Inculcar hábitos de revisiones médicas. - Seguimiento médico. - Solicitar/revisar grado de discapacidad. - Prevenir y reducir la drogadicción y alcoholismo. - Mantenimiento de tratamiento especializado. PROYECTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL: - Afrontar nuevas estrategias para la resolución de problemas. - Trabajar los estados de ánimo a través de las emociones. - Implantación del taller "ENCUENTROS ACTIVOS" para trabajar el estado de ánimo.	- N.º de adultos atendidos: 118 personas - N.º de menores remitidos a control sanitario: 7 menores - N.º de personas remitidas a planificación familiar: 3 personas - N.º usuarios remitidos a centros de desintoxicación: 4 personas - N.º de menores remitidos a salud mental: 5 menores - N.º de adultos remitidos a salud mental: 22 personas - Seguimiento/Derivación UCA: 12 personas - Remitidos a control sanitario: 30 personas - Nº de asistentes al grupo de Encuentros Activos: 28 personas - Nº de asistentes al taller de ejercicio físico: 31 - Nº de asistentes al taller de yoga: 22 personas - Nº asistentes al grupo general :63 personas	- TÉCNICAS: Coordinación, información, derivación seguimiento y orientación. Seguimiento sanitario de vacunas, controles pediátricos y otros en función de la situación sanitaria. Coordinación casuística con Unidad de Conductas Adictivas, Servicios de Salud Mental, Planificación Familiar y en general con Centros sanitarios. Metodología Grupal y Dinámicas. Lectura de cuentos. Debate y Reflexión Taller de yoga Taller de Salud Corporal.	GRADO DE CONSECUCION 68,97 %

FORMACIÓN Y EMPLEO	- Ofrecer información sobre itinerarios de inserción - Realización de talleres pre-formación - Realización de cursos de formación para la obtención de empleo - Seguimiento de proceso de inserción laboral - Alcanzar una formación/cualificación laboral para mejorar la empleabilidad - Motivar para la formación reglada. - Programa de Alfabetización Digital para Adultos	Número de participantes en actividades de formación: 101 personas Número de participantes en actividades de inserción: 226 personas Número de seguimientos en procesos de inserción: 192 personas N.º de participantes en cursos y pre-formación: 39	- TÉCNICAS: - Información, - Derivación itinerarios de inserción sociolaboral, - acompañamiento en la búsqueda de empleo - Seguimiento, - Orientación, realización de talleres. - taller de recursos laborales - taller de motivación al cambio Estableciendo acuerdos en la intervención social de mantener al día la demanda de empleo y solicitar tutoría. Cada vez que se ofertan cursos o planes de formación-empleo se informa y motiva a las personas beneficiarias de RVI que tienen el perfil para ser solicitantes y participantes. Derivar al LABORA y ONGs de formación y empleo	OBJETIVOS ALCANZADOS 63,33% INSERCIONES LABORALES: 64personas
FAMILIAS	- Intervención socio-educativa - Desarrollar acciones tendentes al respecto a la familia. - incrementar las competencias parentales - Facilitar el acceso y protección del sistema judicial - trabajar la corresponsabilidad con todos los miembros de la familia	■ Número de actividades: 7 ■ Número de asistentes a actividades: 50	TÉCNICAS: - Intervención, de carácter educativo, social o psicológico - Asistencia al taller “Madres Conscientes” organizado por la Concejalía de Igualdad. -Escuela Familias organizado por Concejalía Bienestar Social. -Taller de economía y vivienda. - Detección de situaciones de violencia de género y violencia doméstica. Y Situaciones que requieren de apoyo para cuidado de dependientes. - Acompañamiento y derivación a Servicios especializados.	OBJETIVOS ALCANZADOS : 58,34% SATISFACCIÓN DEL GRUPO NO SE HA MEDIDO:70%

CULTURA	- Desarrollar acciones para el conocimiento de las diferentes culturas a través de la gastronomía. - VIDEOFORUM	- N.º de asistentes a las actividades: - Nº de actividades:	- Sesiones grupales - Debate y reflexión tras el Videoforum. - Actividad de convivencia intercultural gastronómica.	GRADO DE CONSECUCIÓN : %
----------------	--	--	---	--------------------------

PROGRAMA	DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES
SERVICIO DE INCLUSIÓN SOCIAL	El Servicio de Inclusión socio-laboral engloba un conjunto de actuaciones dirigidas a favorecer, mantener y promover la inclusión socio-laboral de personas y colectivos en riesgo de exclusión social o situaciones de especial vulnerabilidad, aplicando estrategias y técnicas específicas y promoviendo la igualdad de oportunidades.	1.-Aumentar el nivel de empleabilidad de las personas usuarias, proporcionando la información necesaria sobre los recursos socio-laborales de la comunidad, fomentando de esta manera la empleabilidad y el acceso al mercado laboral y el mantenimiento del empleo. 2.-Acompañar a las personas en su proceso de inserción social	1.1.-.Entrevista diagnóstico 1.2.- Información, derivación, inscripción y seguimiento en recursos formativos y laborales. 2.1.-Asesoramiento en recursos de participación socio-comunitario. 2.3.- Realización de grupos para la mejora de competencias personales y sociales 2.4.- Acompañamientos en AVD´s instrumentales de la vida diaria y Visitas Domiciliarias	1.1.1.- Nº de entrevistas realizadas: 419 1.2.1.- Nº derivaciones acciones formativas: 171 1.2.3.- Nº derivaciones Itinerarios Laborales: 275 1.2.4.- Nºde Programas de Empleo(Ecovid, Empuju, T´avalem): 65 1.2.5.- Nº de inscripciones GARANTIA JUVENIL: 10 1.2.6.- Nº de inscripciones TALLERES DE EMPLEO: 119 1.2.8.- Nº de inserciones laborales: 103 2.1.1.- Nº derivaciones a recursos: 172 2.3.1.- Nº de grupos troncales de RVI: 30 Nº de personas asistentes a grupos: 379 2.4.1.- Nº de acompañamientos y visitas domiciliarias : 142

Concejalía de Bienestar Social

MEMORIA TIS 2022

--	--	--	--	--

PROGRAMA	DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES
SERVICIO DE ACOGIDA	Se encarga de la recepción, atención y diagnóstico en las situaciones de necesidades personales y familiares, proporcionando la debida información, orientación y asesoramiento sobre las diferentes prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.	1. Informar sobre el acceso a los recursos comunitarios y sistemas de protección social 2. Realizar acompañamientos a personas en grave situación de vulnerabilidad 3. Actuar con carácter inmediato y prioritario ante situaciones de emergencia social	1.1 Información sobre entidades del tercer sector. 1.2 Entrevistas individualizadas 1.3 Derivaciones a entidades públicas de atención al ciudadano 2.1 Acompañamientos en AVD's instrumentales 3.1 1.- Valoración y derivación al programa de alimentos	1.1.1 N° de personas informadas: 87 1.2.1 N° de entrevistas: 154 1.3.1 N° de derivaciones: 109 2.1.1 N° de acompañamientos a recursos comunitarios: 9 2.1.2.- N° visitas domiciliarias 16 3.1.1 N° total de derivaciones: 731 Nº de derivaciones a Cáritas: 556 Nº de derivaciones a C.R: 175

PROGRAMA	DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES
SERVICIO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR	El Servicio de Intervención Familiar consiste en un conjunto de actuaciones profesionales dirigidas a favorecer la preservación familiar de los menores, y la capacitación y autonomía de los individuos en su desarrollo personal, orientándoles en situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad hacia la integración social.	1. Apoyar a la técnico responsable del programa en las actuaciones del plan educativo. 2. Fomentar la participación comunitaria de las familias atendidas.	1.1 Realización de entrevistas individualizadas junto con técnico responsable. 1.2 Seguimientos domiciliarios. 2.1 Información de recursos comunitarios.	1.1.1 N° de entrevistas: 38 1.2.1 N° de visitas domiciliarias: 15 2.1.1 N° de derivaciones a recursos: 7 2.1.2 N° de acompañamientos en trámites: 7

PROGRAMA	DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES
SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA	Es una línea de ayudas para apoyar los gastos de la atención domiciliaria que tiene por fin sufragar, en proporción a los ingresos económicos de cada unidad familiar, los gastos de atención personal, doméstica, educativa, social y rehabilitadora, en casos donde la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de las personas en su núcleo familiar o de convivencia.	1.Desarrollar acciones dirigidas a la promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia	1.1.Información, recepción y renovación de solicitudes para el servicio PAAD. 1.2. -Realización de visitas domiciliarias para seguimiento de casos, recogida de documentación.	1.1.1 Nº de entrevistas presenciales: 178 1.2.1 Nº de visitas domiciliarias: 39

MEMORIA PAAD 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)	
				M	H
Línea de ayudas para coadyuvar los gastos de la atención domiciliaria tiene por fin sufragar, en proporción a los ingresos económicos de cada unidad familiar, los gastos de atención personal, doméstica, educativa, social y rehabilitadora, en casos donde la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de la persona en su núcleo familiar o de convivencia. Las prestaciones que se proveen en este servicio se corresponden con el envejecimiento activo y la atención domiciliaria.	Prevenir el ingreso en instituciones, aumentar la calidad de vida y aumentar la autonomía personal y familiar.	1.- Información, asesoramiento y orientación sobre servicios y prestaciones	- Nº entrevistas realizadas 780 - Nº exptes. nuevos 276	459	321
		2.- Identificación de las situaciones de riesgo o especial vulnerabilidad	Nº de informes emitidos: 405	302	103
		3.- Realización de sesiones informativas para informar a la población sobre recursos propios o de otras áreas	- Nº de sesiones informativas :2 - Nº de personas asistentes a las sesiones: 25	19	6
		4.- Realización de visitas domiciliarias casos nuevos y de seguimiento.	Nº de visitas realizadas: 364	240	124
		4.- Desarrollo de actuaciones comunitarias y de sensibilización			0

MEMORIA PAAD 2022

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- El tiempo que transcurre entre la solicitud de cita y su concesión no debe ser superior a 24 horas.	% de solicitudes atendidas en 24 horas.	70%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	90%
- Tiempo transcurrido desde la solicitud de la ayuda hasta su resolución	% de ayudas resueltas antes de los 2 meses.	95%
- Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	90%
-Tiempo dedicado a la entrevista con la persona solicitante superior o igual a 30 minutos	% de entrevista cuya duración es igual o mayor a media hora	90%

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2023

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- El tiempo que transcurre entre la solicitud de cita y su concesión no debe ser superior a 24 horas.	% de solicitudes atendidas en 24 horas.	75%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	90%
- Tiempo transcurrido desde la solicitud de la ayuda hasta su resolución	% de ayudas resueltas antes de los 2 meses.	95%
- Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	90%
-Tiempo dedicado a la entrevista con la persona solicitante superior o igual a 30 minutos	% de entrevista cuya duración es igual o mayor a media hora	90%

MEMORIA TELEASISTENCIA 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)	
				M	H
El servicio de Teleasistencia Domiciliaria es una prestación social que, a través de una línea telefónica compatible con el sistema, y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, permite a las personas mayores y/o personas con diversidad funcional, ponerse en comunicación con el Centro de Atención de llamadas, con personal especializado, para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien por sí mismos o movilizando otros recursos humanos y materiales.	- Estimular la autonomía personal y dependencia de las personas mayores y/o de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida. - Estimular la autonomía personal y la independencia de las personas con diversidad funcional, de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida. - Favorecer la permanencia de estas personas, más vulnerables, en su medio habitual de vida, evitando internamientos innecesarios. - Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales y/o medicas.	1.- Información, asesoramiento y orientación sobre servicios y prestaciones	● N° entrevistas realizadas 50 ● N° exptes. nuevos 34	34	14
		2.- Identificación de las situaciones de riesgo o especial vulnerabilidad	● N° de informes emitidos 16	12	4
		3.- Realización de sesiones informativas para informar a la población sobre recursos propios o de otras áreas	● N° de sesiones informativas :0 ● N° de personas asistentes a las sesiones:		
		4.- Visitas domiciliarias	● 16	11	5

MEMORIA TELEASISTENCIA 2022

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- Usuarios en lista de espera	% de usuarios en lista de espera	65%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	85%
- Visitas de seguimiento que se han realizado	% de Visitas de seguimiento que se han realizado	40%

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2023

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- Usuarios en lista de espera	% de usuarios en lista de espera	40%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	90%
- Visitas de seguimiento que se han realizado	% de Visitas de seguimiento que se han realizado.	60%

MEMORIA MAJOR A CASA 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)	
				M	H
La prestación social 'major a casa' comprende un conjunto de servicios y suministros relacionados entre sí que se prestarán de forma coordinada y continuada en el domicilio del usuario durante el período de un mes natural. Dichos servicios son: comida en el domicilio, lavandería domiciliaria y limpieza del hogar	Facilitar a las personas mayores la permanencia en su domicilio y/o entorno familiar y social el mayor tiempo posible.	1.- Información, asesoramiento y orientación sobre servicios y prestaciones	- Nº entrevistas realizadas 5 - Nº exptes. nuevos 0	2	3
		2.- Identificación de las situaciones de riesgo o especial vulnerabilidad	Nº de informes emitidos 0	0	0
		3.- Visitas domiciliarias	Nº visitas 0	0	0

MEMORIA MAJOR A CASA 2022

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- Usuarios en lista de espera	% de usuarios en lista de espera	0%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	85%
- Tiempo entre la fecha de la solicitud y el inicio del servicio, menor de 1 semana.	% de Visitas de seguimiento que se han realizado	80%

MEMORIA MENJAR A CASA 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)	
				M	H
entrega diaria en el domicilio del usuario de las comidas de lunes a viernes, excepto los días festivos de carácter nacional o autonómico. Incluyen primer plato, segundo plato y postre.	Ofrecer a las personas mayores una dieta saludable en su propio domicilio y adaptada a sus necesidades.	1.- Información, asesoramiento y orientación sobre servicios y prestaciones	- Nº entrevistas realizadas 10 - Nº exptes. nuevos 0	3	7
		2.- Identificación de las situaciones de riesgo o especial vulnerabilidad	Nº de informes emitidos 0	0	0
		3.- Visitas domiciliarias	Nº visitas 0	0	0

MEMORIA MENJAR A CASA 2022

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- Usuarios en lista de espera	% de usuarios en lista de espera	30%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	85%
- Tiempo entre la fecha de la solicitud y el inicio del servicio, menor de 1 semana.	% de Visitas de seguimiento que se han realizado	80%

MEMORIA PROYECTO BRÚJULA 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)	
				M	H
Constituye una red de prevención y de acción comunitaria dirigida a detectar y prevenir situaciones de riesgo de aislamiento y exclusión en las personas mayores, y a paliar los efectos negativos de la soledad no deseada, contando con la complicidad del entorno.	Reducir la soledad y el riesgo de aislamiento y exclusión social de las personas mayores de más de 75 años que residen en el municipio de Benidorm.	1.- Respuesta inmediata a partes de policía / centro de salud / aviso vecinal y comunitario.	● N° de casos 44	17	27
		3.- Visitas domiciliarias.	● N° visitas 32	13	19

MEMORIA PROYECTO BRÚJULA 2022

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- Tiempo entre la recepción del parte o aviso y la primera toda de contacto con el usuario, menor 1 día.	% Tiempo entre entre la recepción del parte o aviso y la primera toda de contacto con el usuario, menor 1 día.	100%
- Tiempo entre la primera toda de contacto con el usuario y la visita/cita, menor 1 semana	- Tiempo entre la primera toda de contacto con el usuario y la visita/cita, menor 1 semana	95%

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2023

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- Tiempo entre la recepción del parte o aviso y la primera toda de contacto con el usuario, menor 1 día.	% Tiempo entre entre la recepción del parte o aviso y la primera toda de contacto con el usuario, menor 1 día.	100%
- Tiempo entre la primera toda de contacto con el usuario y la visita/cita, menor 1 semana	- Tiempo entre la primera toda de contacto con el usuario y la visita/cita, menor 1 semana	95%

MEMORIA DE TALLER ENVEJECIMIENTO ACTIVO 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)	
				M	H
Sesiones de estimulación cognitiva, paseos saludables y otras actividades lúdicas.	- Retrasar el deterioro cognitivo. Fomentar las relaciones sociales. Minimizar el estrés. Mejorar la autoestima. - Promover los hábitos de vida saludable. - Fomentar el bienestar. - Incrementar la red social de las personas participantes rompiendo el aislamiento y la soledad, aumentando el bienestar.	1.- Usuarios asistentes a los talleres	● N° de casos 26	22	4

MEMORIA DE TALLER ENVEJECIMIENTO ACTIVO 2022

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- Número de días que se realizan los talles por semana	- % de días que se realizan los talles por semana	20%

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2023

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- Número de días que se realizan los talles por semana	- % de días que se realizan los talles por semana	60%

MEMORIA SPIF 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES
El Servicio de Intervención Familiar consiste en un conjunto de actuaciones profesionales dirigidas a favorecer la preservación familiar de los menores, y la capacitación y autonomía de los individuos en su desarrollo personal, orientándoles en situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad hacia la integración social.	Desarrollar las propuestas educativas para el logro e implantación de los cambios requeridos en la situación familiar y en cada uno de sus diferentes miembros, en función de una mejora en las dinámicas familiares.	1.- Seguimiento altas y bajas de los casos	• nº de expte. de alta : 145 • nº d expte. de continuidad : 60 • nº de expte. de bajas : 122 • nº de bajas con la consecución, al menos, del 50% de los objetivos previstos : 87 • nº de bajas por falta de colaboración : 33
		2.- Recepción de derivaciones	• nº de partes recepcionados (Hoja de Desprotección, Policía, Acogida, Inclusión) : 214
		3.- Coordinación interdisciplinar	• nº de acciones de coordinación interna: (reuniones, contactos correos o telf.): 1125 • nº de acciones de coordinación externa: (reuniones, contactos correos o telf.): 1020 • nº de derivaciones a otros servicios municipales : 31
	Proporcionar las habilidades suficientes para alcanzar vínculos significativos de calidad, protección y respeto en el marco de la familia.	1.- Diseño del Plan de Intervención Educativa Individualizado y la documentación personalizada necesaria	• nº de PISEF/PPIS: 58 • nº de informes: 152

MEMORIA SPIF 2022

		2.- Orientación, formación y asesoramiento para la implementación de pautas educativas con el menor y para el desarrollo personal con el fortalecimiento de las habilidades sociales de las personas	• nº entrevistas :862 • nº visitas domiciliarias :221 • nº acompañamientos : 56 • nº sesiones grupales : 7 • nº de Talleres diseñados :2
	Salvaguardar la protección del menor poniendo a su disposición los recursos diseñados en la normativa vigente.	1.- Detección, valoración y declaración de la Situación de Riesgo del menor	• nº de Resoluciones de Declaración de Situación de Riesgo. :7 • nº de cese de situaciones de Riesgo por logro de los objetivos planificados :1
		2.- Propuesta de Guarda Voluntaria.	• nº de informes propuesta de Guarda Voluntaria: :3
		3.- Detección, valoración y propuesta de Desamparo.	• nº de informes propuesta de Desamparo :3

Personas atendidas **655** de las cuales **285** hombres y **370** mujeres

MEMORIA PSICÓLOGOS ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA

2022

*Ayuntamiento de Benidorm
Concejalía de Bienestar Social*

Durante el año 2022 el equipo de psicólogos de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm, que hasta ahora estaba formado por dos psicólogos, incorpora una nueva persona formando ahora un equipo de tres profesionales de la psicología. Este equipo pretende cubrir las necesidades objeto de intervención psicológica dentro de los diferentes programas que componen la atención primaria básica de los servicios sociales. Durante el 2022 el servicio de psicología ha podido intervenir en los programas de inclusión social, servicio de intervención y prevención familiar, servicio de atención a víctimas de violencia de género y servicio de promoción de la autonomía.

PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL

Línea estratégica	Nombre de la actuación	Actuaciones	Indicadores
<i>Promover una inclusión social y laboral de personas en situación de exclusión social.</i>	1.1 Posibilitar una red de relaciones de comunicación y convivencia en el entorno social próximo, así como mejorar las habilidades sociales para favorecer la integración.	Atención individual: dirigido a las personas usuarias del programa de inclusión que así lo requieran por su plan de intervención.	Personas atendidas
			70
	1.2 Reducir las barreras emocionales a la hora de buscar trabajo.	Evaluación de aspectos psicológicos que estén dificultando la inclusión social y laboral.	Casos iniciados
			55
			Sexo
			Hombres Mujeres
			10 59
			Intervenciones
			278
		Coordinación con los profesionales que trabajan con cada persona.	Expedientes cerrados
			40
			Motivos de cierre
			Alta: 11
			Abandono: 19
			Traslado: 2
			Derivación: 8
			Otro: 0

SERVICIO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR

Línea estratégica	Nombre de la actuación	Actuaciones	Indicadores
<i>Mejorar las relaciones y vínculos familiares</i>	2.1 Potenciar las capacidades de las personas, a la vez que se potencia la autoprotección y factores de resiliencia familiares.	Evaluación y terapia de la situación familiar.	Familias atendidas
			68
			Casos iniciados
	2.2 Favorecer el establecimiento de vínculos familiares saludables.	Atención psicológica individual tanto adultos como menores.	55
			Sexo
			Hombres Mujeres
			15 53
			Intervenciones
			417
			Expedientes cerrados
			31
		Coordinación con los profesionales que trabajan con cada familia.	Motivos de cierre
			Alta: 13
			Abandono: 9
			Traslado: 3
			Derivación: 6
			Otro: 0

PROGRAMA DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Línea estratégica	Nombre de la actuación	Actuaciones	Indicadores
<i>Garantizar a las mujeres víctimas de violencia de género y a los menores el derecho a la asistencia psicológica integral.</i>	3.1 Proporcionar un entorno de seguridad y confianza mutua.	Atención psicológica individual.	Mujeres atendidas
			93
	3.2 Evaluar la situación de la mujer, así como las posibles consecuencias emocionales derivadas del suceso.	Coordinación con otros recursos existentes en materia de violencia de género (Centro Mujer, UFAM,...)	Casos iniciados
			67
			ATENPRO
			Altas Casos
			44 92
	3.3 Realizar una intervención orientada a la recuperación integral de la mujer	Coordinación con profesionales de referencia en el caso (Trabajadora social, educadora social,...)	Intervenciones
			465
	3.4 Coordinar los recursos existentes para salvaguardar la protección y cobertura social de la mujer en caso de ser necesario.	Realización de los trámites pertinentes para el servicio ATENPRO.	Expedientes cerrados
			52
			Motivos de cierre
			Alta: 20
			Abandono: 25
			Traslado: 4
			Derivación: 3
			Otro: 0

PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA

Línea estratégica	Nombre de la actuación	Actuaciones	Indicadores
<i>Desarrollar la prevención, diagnóstico e intervención en situaciones de diversidad funcional o discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas.</i>	4.1 Desarrollo de estrategias de empoderamiento personal y promoción de la autonomía.	Atención psicológica individual.	Personas atendidas 6
			Casos iniciados 5
			Sexo Hombres Mujeres 1 5
	4.2 Evaluar y apoyar la situación psicológica de los y las cuidadoras no profesionales de personas en situación de dependencia.	Orientación y Apoyo psicológico a la persona cuidadora.	Intervenciones 28
			Expedientes cerrados 4
			Motivos de cierre Alta: 1 Abandono: 1 Traslado: 1 Derivación: 1 Otro: 0

ACTIVIDADES GRUPALES

Nº de grupos	Nº de sesiones	Nº participantes	Hombres	Mujeres
14	85	327	97	230

Relación de actividades realizadas						
Área	Zona	Nombre	Nº pers.	Sesiones	F. Inicio	F. Final
Inclusión	Cala-Llorca	Creando oportunidades nivel 1	14	6	7-mar	13-jun
Inclusión	Cala-Llorca	Creando oportunidades nivel 1	35	3	7-nov	-
Inclusión	Els Tolls	Creando oportunidades nivel 1	20	4	29-abr	20-jun
Inclusión	Els Tolls	Terapéutico	10	4	29-abr	29-jun
Inclusión	Els Tolls	Terapéutico	8	4	28-oct	-
Inclusión	Els Tolls	Creando oportunidades nivel 1	8	4	28-oct	-
Inclusión	Torreta	Creando oportunidades nivel 1	63	8	4-mar	10-jun
Inclusión	Torreta	Terapéutico (Ayuda mutua)	20	8	9-mar	15-jun
Inclusión	Torreta	Creando oportunidades nivel 2	44	3	21-oct	-
Juventud	Todos	Inteligencia Emocional	40	2	25-ago	25-ago
Inclusión	Concejalía	Igualdad para la inclusión	26	5	14-feb	14-mar
Inclusión	Concejalía	Creando oportunidades nivel 1	10	12	29-abr	24-jun
Inclusión	Concejalía	Terapéutico (Encuentros Activos)	11	10	3-ago	-
Inclusión	Concejalía	Creando oportunidades nivel 1	18	12	19-oct	-

**Los grupos sin fecha de finalización tienen continuidad en 2023*

INDICADORES DE CALIDAD 2022

Descripción	Indicador	Resultado
Tiempo entre la solicitud y primera cita tendrá una dilación máxima de 10 días laborales.	% de solicitudes atendidas en meno de 10 días	78%
Mediar la satisfacción de la persona usuaria en la cuarta sesión	% de personas que han realizado la evaluación de satisfacción	0%
Llevar registro de atenciones tanto en SIUSS como en tabla de memoria	% expedientes registrados en ambas bases de datos	100%
Realizar al menos una reunión al trimestre del equipo de psicólogos de atención primaria básica	nº de reuniones realizadas	6

INDICADORES DE CALIDAD 2023

Descripción	Indicador	Objetivo
Tiempo entre la solicitud y primera cita tendrá una dilación máxima de 10 días laborales.	Media de días espera	M < 10 días
Tener más del 90% de casos con ficha inicial psicológica completa	% de casos con la ficha inicial completada	> 90%
Evaluar la satisfacción en los grupos realizados al final de los mismos	nº talleres EVALUADOS*100 / nº talleres REALIZADOS	100%
Los casos terminados deben ser superiores a los casos cerrados por abandono	nº casos terminados / nº abandonos	> 1
El nivel de satisfacción de los talleres debe ser superior a 4 sobre 5	Media de satisfacción	M > 4
Mantener un 70% de participantes con el 80% de asistencia a los talleres	% participantes con asistencia del 80%	> 70%

MEMORIA SASEM 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)	
				M	H
Es un servicio dirigido a personas con problemas de salud mental. Con necesidad de apoyo para garantizar la permanencia en el domicilio y su entorno social. Atendiendo a las necesidades sociales, educativas, laborales y familiares de cada persona.	Promover el proceso de integración comunitaria, mediante el apoyo y acompañamiento que permita su acceso a los recursos generales y específicos de carácter social, sanitario, formativo, ocupacional, de empleo y ocio.	Información, motivación y compromiso sobre las condiciones del programa.	- Nº entrevistas iniciales - Nº usuarios activos - Nº usuarios de baja	24 31 19	26 29 23
		Realización de diferentes tipos de actuaciones, dependiendo de la necesidad de cada persona.	- Nº intervenciones individuales - Nº intervenciones familiares - Nº intervenciones comunitarias - Nº intervenciones telemáticas	379 128 211 220	319 82 175 192
		Derivación, coordinación y reuniones con diferentes ámbitos profesionales, para la consecución de los objetivos individuales de la persona.	- Nº acciones coordinadas atención primaria ss - Nº acciones coordinadas atención secundaria ss - Nº acciones coordinadas con ámbito sanitario - Nº acciones ámbito educativo - Nº acciones coordinadas con ámbito laboral	122 37 206 6 33	95 33 148 10 39
		Ofrecer atención domiciliaria y apoyar la permanencia de la persona con problemas de salud mental, así como informar de la situación de riesgo.	- Nº informe sociales elaborados - Nº visitas domiciliarias	16 105	12 81

MEMORIA SASEM 2022

	Actuar en coordinación con los profesionales del ámbito sanitario, social y/o policial.	Detección de la situación de necesidad desde diferentes ámbitos profesionales.	- Nº de personas derivadas de atención primaria de servicios sociales - Nº de personas derivadas de atención primaria de servicios sociales - Nº de personas derivadas desde el ámbito sanitario - Nº de personas derivadas otros ámbitos (policial)	25 1 20 4	23 3 19 3
	Desarrollar intervenciones en los entornos de convivencia del usuario, para fomentar la consciencia de enfermedad y adherencia al tratamiento.	Identificación de necesidades.	- Autocuidados - Soporte comunitario - Apoyo/inserción laboral - Intervención familiar - Apoyo a la integración social	22 32 19 16 22	18 25 20 18 25
		Valoración de la adherencia al tratamiento.	- Nº de personas en tratamiento psiquiátrico USMA - Nº de personas sin tratamiento psiquiátrico USMA	47 4	47 2
		Prevención de las situaciones de crisis.	- Nº intervenciones en crisis - Nº ingresos hospitalarios	10 7	6 3
	Detectar las situaciones de carencia de autonomía y limitaciones.	Valoración del grado de discapacidad y dependencia.	- Nº personas con discapacidad reconocida - Nº personas con grado de dependencia	17 15	20 8

MEMORIA SASEM 2022

--	--	--	--	--	--

Propuesta de calidad 2022	Indicadores de Calidad	
- Agilizar la coordinación con la unidad de salud mental.	nº de reuniones con salud mental.	12
- Elaboración del Plan de Atención Individual en menos de 15 días.	nº de PAIS realizadas en los 15 días desde la primera entrevista. .	*no se ha podido valorar.

Propuesta de calidad 2023	Indicadores de Calidad	
- Agilizar la coordinación con la unidad de salud mental	nº de reuniones con salud mental.	
- Elaboración del Plan de Atención Individual en aproximadamente 45 días.	nº de PAIS realizadas en los 45 días desde la primera entrevista.	
- Potenciar la coordinación con los recursos de empleo.	nº de coordinaciones con el ámbito laboral.	
- Crear nuevos grupos terapéuticos.	nº de grupos nuevos realizados.	
- Impulsar la sensibilización en el ámbito de la salud mental.	nº de actividades realizadas.	
- Realizar la valoración de la satisfacción del servicio y alcanzar un nivel de satisfacción óptimo (superior a 3 sobre 5).	nº de fichas de satisfacción.	

**Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia
Bienestar Social**

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES
Los Equipos Específicos de Intervención con Infancia y Adolescencia (en adelante EEIIA) son equipos de intervención interdisciplinar enmarcados dentro de los equipos de atención primaria específica. Son de competencia municipal y están financiados por la Generalitat Valenciana a través del contrato-programa. Estos equipos desarrollan actuaciones de atención integral y apoyo a la infancia y adolescencia, principalmente en personas menores de edad en situación de vulnerabilidad, riesgo o desprotección. Dichas actuaciones comprenderán tanto a los niños, niñas y adolescentes como a sus familias y personas convivenciales. El objetivo principal de los EEIIAs será paliar o eliminar dichos factores de vulnerabilidad, riesgo o desprotección, buscando garantizar el desarrollo sano, holístico, comunitario y normalizado de las personas menores de edad, así como evitar en lo posible la separación de sus familias.	1. Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (Indicadores) solicitados por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas	1.1. Recogida de datos estadísticos según los criterios establecidos	- Nº Casos: - Iniciados anteriormente: 57 - Altas: 24 - Bajas: 15 - Casos atendidos en total en 2022: 81 - Situación: - Riesgo: 0 - Vulnerabilidad: 30 - Medida de protección: 51
		2.1. Valoración inicial, previa a la intervención.	- Solicitudes de ampliación de información: - Sanidad: 16 - Educación: 9 - Consellería: 15 - Acogimiento residencial/familiar: 15 - Otros: 7 - Entrevistas iniciales: - Progenitores 21 - NNA 14 - Otros miembros de la familia 7 - Diagnóstico de necesidades/potencialidades: 24 - Reuniones de coordinación para determinar el

Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia
Bienestar Social

	2. Llevar a cabo la intervención encaminada a solucionar la problemática que presentan los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias.		objetivo de la intervención: 15
		2.2.Diseño e implementación de la intervención.	• PPIS/PISEF realizados de acuerdo al modelo y/o requisitos establecidos: 19 • Valoración de idoneidad y seguimiento de acogimiento en familia extensa: --> N° total valoraciones temporales: 2 - N° aprobados 1 - N° rechazados 0 - N° en espera 2 --> N° total valoraciones permanentes 2 - N° aprobados 0 - N° rechazados 0 - N° en espera 2 • N° Total acogimientos en seguimiento (incluidos aprobados 2022): 10 • N° casos en intervención psicológica: 54 • N° casos en intervención educativa/socio-familiar: 59 • N° Sesiones: - NNA: 128 - Familiar: 315 - Grupal: 53 • N° Informes propuesta remitidos a Consellería: 35 • N° Informes remitidos a Organismos Judiciales: 6
		2.3.Fin de la intervención	• Bajas (total): 15 - Objetivo conseguido: 8

**Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia
Bienestar Social**

			- Objetivo no conseguido: 7 - Abandono: 2 - Traslado: 3 - Otros: 2
	3. Establecer dinámicas de trabajo en red con todos los sistemas implicados.	3.1. Recepción de derivaciones	- Nº de derivaciones recibidas: 19 - Internas: 6 - Externas: 13
		3.2. Coordinación interdisciplinar	- Nº coordinaciones: - Sanidad 66 - Educación 67 - Social 96 - Dirección Territorial Consellería 82

Propuesta de calidad	Indicadores de calidad	
El tiempo que transcurre entre la solicitud de cita y su concesión no debe ser superior a 24 horas	% de solicitudes concedidas en 24 horas.	97%
Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	100%
Nº de altas terapéuticas por objetivo conseguido	% de altas terapéuticas por objetivo conseguido	54%
Si hay PPIS/PISEF o no si se considera necesario.	% de PPIS realizados en base a necesidad	70%
Formación específica profesionales durante el año	Cada profesional ha completado al menos un curso de formación específica durante el año.	100%
Se siguen los procedimientos de actuación y criterios de intervención marcados a nivel municipal y autonómico, (memorias, modelos de documentos e informes, instrucciones...).	% de expedientes en el que se siguen los modelos y criterios en cada procedimiento	100%
Seguimientos semestrales o anuales de los acogimientos según modalidad	% de los informes de seguimiento enviados en plazo	80%
Se realiza una reunión de coordinación con los diferentes agentes implicados tras la derivación	% de reuniones iniciales de caso	100%

Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia
Bienestar Social

PROPUESTAS DE MEJORA 2023

Propuesta de calidad	Indicadores de calidad	
El tiempo que transcurre entre la solicitud de cita y su concesión no debe ser superior a 24 horas	% de solicitudes concedidas en 24 horas.	100%
Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	100%
Nº de altas terapéuticas por objetivo conseguido	% de altas terapéuticas por objetivo conseguido	75%
Si hay PPIS/PISEF o no si se considera necesario.	% de PPIS realizados en base a necesidad	85%
Formación específica profesionales durante el año	Cada profesional ha completado al menos un curso de formación específica durante el año.	100%
Se siguen los procedimientos de actuación y criterios de intervención marcados a nivel municipal y autonómico, (memorias, modelos de documentos e informes, instrucciones...).	% de expedientes en el que se siguen los modelos y criterios en cada procedimiento	100%
Seguimientos semestrales o anuales de los acogimientos según modalidad	% de los informes de seguimiento enviados en plazo	100%
Se realiza una reunión de coordinación con los diferentes agentes implicados tras la derivación	% de reuniones iniciales de caso	100%
Registro de atenciones en SIUSS y tablas de memoria	% casos registrados correctamente	80%
Valoración de situación de riesgo y declaración en plazo inferior a 3 meses desde su detección (excepto urgentes).	% de declaración de riesgo en el plazo estipulado	100%

Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia
Bienestar Social

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES
Este servicio atiende a menores y/o jóvenes que habiendo cometido un delito tipificado como tal en el código penal o en las leyes penales especiales cuando contaban con una edad comprendida entre los 14 y los 18 años, les es impuesta por los juzgados de menores sentencia firme o cautelar con una medida judicial en medio abierto.	Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (Indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	Recogida de datos estadísticos según los criterios establecidos	● Nº menores en conflicto con la ley: - Altas: 18 – 15 chicos y 3 chicas - Archivados: 3 - Casos atendidos en total en 2022: 28 – 23 chicos y 5 chicas ● Nº de medidas ejecutadas o en ejecución: 32 ● Nº de medidas firmes: 31 - Libertad Vigilada: 14 - Libertad vigilada segundo período de internamiento: 6 - Realización de tareas socioeducativas: 11 - Prestaciones en beneficio de la comunidad: 1 ● Nº de medidas cautelares: 1 - Libertad Vigilada: 1 ● Delitos y faltas que motivaron la adopción de las medidas ejecutadas: - Amenazas: 2 - Atentado autoridad-agentes-resistencia y desobediencia: 3 - Detención ilegal – secuestro: 1 - Hurto: 8

Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia
Bienestar Social

			- Lesiones: 10 - Maltrato: 1 - Robo con fuerza en casa habitada o local abierto al público: 1 - Robo con fuerza en las cosas: 2 - Robo con violencia o intimidación: 1 - Robo y hurto de uso de vehículos: 2 - Contra la salud pública: 2 - Seguridad vial: 2 - Trato degradante: 1 - Violencia familiar: 2 - Violencia de género: 1
	Favorecer la integración de las personas menores de edad en la comunidad	Valoración inicial	● Entrevistas iniciales: 18 ● Entrevistas ejecución medida judicial en medio abierto: 242 ● Reuniones de coordinación: 10
	Intervenir sobre la situación personal y socio familiar de las personas menores de edad con medida judicial de forma individual y globalizada.	Diseño e implementación de la intervención.	● PIE (Programa Individualizado de Ejecución) realizados en 2022: 16 ● Valoración y seguimiento de los objetivos planteados en el PIE inicial: - Nº PIE seguimientos (Informes de seguimiento trimestrales): 25 - Nº de informes de incidencia: 13 - Nº de informes de incumplimiento: 4 - Solicitudes al juzgado: 6 ● Nº casos en intervención psicológica: 1

Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia
Bienestar Social

	Compensar déficits socioeducativos en la persona menor de edad en conflicto con la ley	Contenidos de las medidas ejecutadas o en ejecución	● Contenidos formativos: - FPB Jardinería: 6 - FPB Lavandería: 1 - ESO: 5 - Grado medio administración de empresas: 1 - Taller maquillaje: 2 - Curso producción musical: 2 - Certificado de profesionalidad de operaciones básicas de restaurante y bar: 2 - Curso socorrismo: 2 - Certificado de profesionalidad de montaje y mantenimiento de instalaciones solares fotovoltaicas: 1 ● Contenidos laborales: - Nº de menores con contratos de trabajo: 5 ● Contenidos socioeducativos: - Nº participantes taller habilidades sociales: 22 - Nº participantes cinefórum: 22 - Nº participantes charlas: 22 Nº participantes debates de actualidad: 22
		Fin de la intervención	● Bajas (total): 17 - Objetivo conseguido: 13 - Objetivo no conseguido: 3 - Traslado: 1

Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia
Bienestar Social

Propuesta de calidad	Indicadores de calidad	
Tiempo que transcurre entre la entrada de la sentencia a la entidad pública y la apertura de expediente (primera cita)	% de entrevistas iniciales en el plazo de 10 días	95%
Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	100%
Tiempo transcurrido entre la entrada de la sentencia y la creación del PIE	% de PIE enviados en el plazo de 20 días	100%
Tiempo dedicado a las entrevistas igual o superior a 30 minutos	% de duración superior a 30 minutos	100%
Formación específica profesional	La profesional ha completado al menos un curso de formación específica.	100%
Menores en conflicto con la ley que tras pasar por el programa no vuelven a reincidir.	% de menores en conflicto con la ley que tras pasar por el programa no vuelven a reincidir.	75%
Asistencia a las citas y actividades programadas	% de asistencia a las citas y actividades programadas	79%
Menor nº de informes de incumplimiento	% de informes de incumplimiento del PIE	14%

ASESORÍA JURÍDICA: MEMORIA 2022
(Desde el 2 de febrero al 2 de diciembre)

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES, ACTIVIDADES Y SERVICIOS	INDICADORES
La Asesoría Legal o asesoría técnica jurídica, es un servicio que se encarga de brindar informacion y asistencia jurídica para la adecuada protección y ejercicio de los derechos sociales de las personas empadronadas o con domicilio en Benidorm, y/o que necesiten atención, información, orientación y asesoramiento en éstos u otros asuntos legales que puedan plantear.	Proporcionar asesoramiento y orientación jurídica sobre los derechos y obligaciones legales y los trámites a realizar, ante los problemas jurídicos planteados.	Información, orientación y asesoramiento jurídico en materias de: Mujeres / Violencia de Género; Juventud. Menores (Infancia y Adolescencia) y mayores jóvenes; Tercera edad; Dependencia; Discapacidad; Pensiones y jubilaciones; Extranjería y personas inmigrantes (estancias, permisos de residencia y de trabajo, asilados y refugiados, nacionalidad, arraigo, visados, convenios internacionales); Arrendamientos urbanos, desahucios y lanzamientos; Viviendas; compraventas; arrendamientos; hipotecas; Ayudas y Subsidios RVI, RAI, PEIs, becas escolares; Familia, Sucesiones, Donaciones; Servicios sociales (Servicios de Atención Primaria, asistencia, asesoramiento técnico y bienestar social); Apoyo técnico-jurídico para la ejecución de MM.JJ. en régimen de medio abierto por jóvenes infractores; Laboral; Seguridad Social, Pensiones; Discapacidad; Invalidez; orientación sobre el turno de oficio y justicia gratuita; entidades locales y administración pública; Resolución de Recursos y Reclamaciones. Estudio de documentación y emisión de Informes Jurídicos. Proyectar y tramitar Ordenanzas y Reglamentos. Elaboración de pliegos de condiciones, bases de subvenciones, otros. Revisión de expedientes. Redacción de recursos y escritos jurídicos administrativos. Elaboración de Protocolos de Actuación. Tratamiento, conservación legal y traslado de Archivos. Protección de Datos. Revisión. Redacción jurídica de impresos, formularios, bases de subvenciones, Convenios; cartelería y otros documentos utilizados por la Concejalía de Bienestar Social. En general, cualquier asunto legal especialmente relacionado con los servicios sociales inclusivos y de bienestar social, en razón de nuestra competencia.	Nº de usuarios atendidos: 750 Nº de usuarias mujeres: 525 Nº de usuarios hombres: 225 Nº de altas en SIUSS: 750 Nº de altas mujeres SIUSS: 525 Nº de altas hombres SIUSS: 225 Nº de entrevistas realizadas: 901 Nº de casos finalizados: 100%
Asimismo, es una asesoría jurídica del Ayuntamiento de Benidorm, adscrita a la Concejalía de Bienestar Social, a quienes presta asistencia y asesoramiento jurídico referidos a sus asuntos internos.	Intervenir especialmente con personas o grupos de alto riesgo que necesitan de un apoyo jurídico para prevención de sus conflictos.	CONSULTAS EXPRESS POR CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS	Nº de consultas: 100
	Coordinarse con los diferentes profesionales, servicios y centros que, directa o indirectamente, se relacionen con la Concejalía de Bienestar Social, en beneficio de la intervención de este servicio, a fin de poder dar una respuesta adecuada a las solicitudes de las personas usuarios y un mejor asesoramiento.	ASESORÍA JURÍDICA GENERAL	Nº total de usuarios atendidos: 750
	Apoyo técnico, colaboración y asesoramiento a los equipos de profesionales de la zona básica y del área de servicios sociales.	VIOLENCIA DE GÉNERO	Nº de usuarias atendidas: 9 Nº de sesiones por violencia psicológica: 16 Nº de sesiones por violencia física: 8 Nº de sesiones personales realizadas: 16 Nº de sesiones telefónicas realizadas: 4
		VIOLENCIA FAMILIAR O DOMÉSTICA Y ASUNTOS PENALES	Nº de casos de violencia familiar o doméstica atendidos: 10 Nº de asuntos penales: 12
		INFANCIA Y ADOLESCENCIA (MENORES)	Nº de casos atendidos sobre menores (NNNA): 18 Apoyo Técnico Jurídico en la Comisión de Intervención Social (CIS) para la resolución de situaciones de riesgo y las propuestas de desamparo de menores (NNNA)
		FAMILIA, SUCESIONES Y DONACIONES, ASUNTOS CIVILES	Nº de casos de Familia: 43 Nº de casos Sucesiones y Donaciones: 8 Nº de casos de vivienda: 43 Nº de casos de ejecución hipotecaria: 3 Nº de otros asuntos civiles y mercantiles (incluido embargos): 75
		ASUNTOS LABORALES, PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y BECAS	Nº de casos laborales y de la Seguridad Social: 1 Nº de casos sobre Ingreso Mínimo Vital: 5 Nº de casos de pensiones, prestaciones sociales y embargos: 20 Nº de casos sobre Becas: 3 Nº de casos en materia de Tributos: 1

ASESORÍA JURÍDICA: MEMORIA 2022
(Desde el 3 de febrero al 2 de diciembre)

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES, ACTIVIDADES Y SERVICIOS	INDICADORES
		EXTRANJERÍA	Nº de casos atendidos: 65
		DEPENDENCIA E INCAPACIDADES	Nº de casos de dependencia atendidos: 27 Nº de casos sobre Medidas de Apoyo: 13
		DERIVACIONES	Nº de usuarios, excepto de violencia, derivados por otros servicios (Juzgados, Fiscalía, Policía): 35 Nº de usuarios derivados por Bienestar Social: 615 Nº de usuarias de Violencia derivadas por otros Servicios: 3 Nº total de derivaciones: 615
		ACTUACIONES SOBRE ASUNTOS INTERNOS Y DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE LA CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y DE SUS CENTROS SOCIALES, INCLUIDAS LAS REFERENTES A PROGRAMAS (v.gr. escritos municipales, resolución de recursos, reclamaciones, oficios, escritos dirigidos a Fiscalía y órganos judiciales; revisión de contratos, revisión de expedientes, redacción de pliegos, proyectos de ordenanzas y reglamentos, informes jurídicos, tramitación sobre extranjería ante Consulados; estudio y tramitación de documentación jurídica; tramitación en Juzgados, redacción de escritos y resoluciones jurídico-administrativas de Recursos; prórrogas y resoluciones de Riesgo; revisión de notificaciones legales; escritos al INSS sobre ayudas sociales inembargables; dependencia; entre otros escritos jurídicos)**. **Estas actuaciones excluyen las llamadas telefónicas, las cuales no han sido contabilizadas.	Nº Total de actuaciones realizadas: 3.102 Nº Total de correos electrónicos enviados: 3.079 Nº Total de correos electrónicos recibidos: 4.487
		REGLAMENTOS Y ORDENANZAS IMPRESOS Y FORMULARIOS & PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN	Reglamento Municipal de los SERVICIOS DE "MENJAR" y "MAJOR" A CASA Formularios e impresos de los Servicios de "Menjar i Major a Casa": 8 Reglamento Municipal de Funcionamiento interno CENTRO ATENCIÓN TEMPRANA Formularios e impresos para el funcionamiento del CAT-Benidorm: 3 Impresos y Formularios Varios (Declaraciones, Informes, Instancias, Notificaciones, etc.): 45 Modificaciones Proyecto de Ordenanza Reguladora del Procedimiento de adjudicación, normas de funcionamiento y utilización de Viviendas de Emergencia Social del municipio de Benidorm. Apoyo Técnico Jurídico para la elaboración de los Protocolos de actuación e impresos: - Refugiados Ucrania - Declaración de Riesgo y Propuestas de Desamparo menores (NNNA)
		PERSONAL TÉCNICO JURÍDICO DE APOYO AYUDAS MUNICIPALES PARA LA PREVENCIÓN DEL EMPOBRECIMIENTO ENERGÉTICO PARA MAYORES DE 65 AÑOS DEL MUNICIPIO EJERCICIO 2022 (PEE65)	Nº de solicitudes valoradas por el servicio jurídico: 53 (de 907 en total) Nº de solicitudes estimadas: 37 / Nº de solicitudes inadmitidas y desestimadas: 16 Nº de recursos estimados: 37 / Nº de recursos inadmitidos y desestimados: 5 Nº de incidencias generales resueltas: 10 Apoyo Técnico Jurídico para la Preparación y Redacción de documentos y su tramitación. Revisión y Control de la Base de Datos y de las publicaciones electrónicas.

ASESORÍA JURÍDICA: MEMORIA 2022
(Desde el 3 de febrero al 2 de diciembre)

ACCIONES FORMATIVAS Y PONENCIAS REALIZADAS EN 2021-2022
según nº de participantes

MASTER UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN FAMILIAR, CIVIL Y MERCANTIL (1/06/2021-26/02/2022): **380 HORAS**

CURSO US13 DE USUARIOS DE LA APLICACIÓN PANGEA IVAL GESTIÓN DE SUBVENCIONES (DE FECHA 31/03/2022): **3 HORAS**.

CURSO DE ESPECIALISTA EN MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE CONSUMO (15/03/2022 A 15/05/2022): **80 HORAS**.

FORMACIÓN MUNICIPAL SOBRE ACCESIBILIDAD WEB (16/06/2022): **4 HORAS**.

Conferencia Informativa sobre la Nueva Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica (30/11/2022)

Nº total de profesionales participantes en acciones formativas y ponentes: **2**

DATOS E INDICADORES DE CALIDAD

Nº de solicitudes y citas atendidas en plazo: 803 · Porcentaje 100%

Nº de citas y entrevistas en 15 días: 750 · Porcentaje 100%

Nº de urgencias atendidas en el día: 100 · Porcentaje 100%

Nº de desistimientos y renunciaciones PEMES: 8 · Porcentaje 100%

Nº de recursos de reposición Ayudas económicas B.Social: 7 · Porcentaje 100%
(de los que el 95% de estos recursos fueron contestados dentro del plazo de un mes).

Nº de de Ayudas y recursos PEE65 tramitados en plazo: 121 · Porcentaje 100%

Nº de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (B.Social) contestadas: 14 · Porcentaje 100%
(de las que el 90% de las quejas fueron contestadas dentro del plazo de un mes).

Nº de Reglamentos tramitados: 2 · Porcentaje 100%
Nº de Proyectos de Ordenanzas: 1 · SIN% (borrador pendiente de tramitar)

Nº de actuaciones, revisiones, adaptaciones legales, redacción de impresos, elaboración de formularios, cartelería, actualizaciones web y otros documentos legales en plazo: 3.102 · Porcentaje 100%

Nº de Reclamaciones y sugerencias Asesoría Jurídica: 0 · Porcentaje 100%

MEMORIA ANUAL 2022

IGUALDAD

Índice

1. UBICACIÓN	2
2. PRESUPUESTO ANUAL	2
3. PERSONAL	2
4. OBJETIVOS Y SERVICIOS.....	2
5. ACTUACIONES	4
5.1 Generales.....	4
5.2 Acciones relacionadas con turismo	7
6. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA	9
7. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD PROPUESTOS PARA 2022	9

1. UBICACIÓN

Centro Social Jelena
c/ Olivos, 11

2. PRESUPUESTO ANUAL

CAPITULO I				
34	2315	12000	SUELDOS GRUPO A1	16.392,88
34	2315	12001	SUELDOS GRUPO A2	14.415,00
34	2315	12002	SUELDOS GRUPO B	25.706,76
34	2315	12003	SUELTOS GRUPO C1	11.040,38
34	2315	12006	TRIENIOS	10.121,90
34	2315	12100	COMPLEMENTO DESTINO	35.256,20
34	2315	12101	COMPLEMENTO ESPECÍFICO	50.664,08
34	2315	16001	S.S. FUNCIONARIOS	46.897,44
		CAPÍTULO II		210.494,64
34	2315	22000	MATERIAL DE OFICINA	2.500,00
34	2315	22606	REUNIONES Y CONFERENCIAS	15.000,00
34	2315	22609	ACTIVIDADES	20.000,00
34	2315	22706	ESTUDIOS TRABAJOS TECNICOS	5.000,00
34	2315	23100	LOCOMOCIÓN ORG GOBIERNO	500,00
		CAPÍTULO IV		43.000,00
34	2315	48900	OTRAS TRANSFERENCIAS	15.000,00
TOTAL				268.494,64

3. PERSONAL

1	Técnica de Igualdad
1	Agente de Igualdad
2	Promotores/as de Igualdad
1	Administrativo

4. OBJETIVOS Y SERVICIOS

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, en el artículo 64 clasifica el equipo de personas profesionales de la zona básica de servicios sociales que constituye el núcleo de intervención del Sistema Público Valenciano. Dentro de esta clasificación se encuadra a las personas profesionales de las unidades de igualdad. El Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, enumera en el artículo 35 las funciones de estas unidades, integradas en la Red Valenciana de Igualdad.

El contrato programa 2021-2024 en lo referente al servicio de atención primaria de carácter básico, ficha 3.7 Unidad de Igualdad menciona los siguientes objetivos específicos a alcanzar:

- INFORMAR y ASESORAR a mujeres de su ámbito territorial sobre SERVICIOS y PRESTACIONES, FORMACIÓN, ORIENTACIÓN LABORAL Y CREACIÓN DE EMPRESAS, entre otras.
- DISEÑAR y PLANIFICAR PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN, INFORMACIÓN y FORMACIÓN en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- PREVENIR, DETECTAR y DERIVAR a las VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO de su entidad local.
- DETECTAR LAS NECESIDADES de la entidad local en materia de VIOLENCIA DE GÉNERO.
- COORDINAR e IMPULSAR a la entidad local la incorporación de la PERSPECTIVA DE GÉNERO en las POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPALES.
- DISEÑAR ACCIONES para fomentar el ASOCIACIONISMO DE MUJERES y asesoramiento para la constitución de las asociaciones.
- 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.
- COORDINAR, ELABORAR, IMPLEMENTAR Y EVALUAR los PLANES DE IGUALDAD DIRIGIDOS A LA POBLACIÓN de la entidad local y, si procede, de los municipios que la integran, apoyo a la negociación de PLANES DE IGUALDAD DIRIGIDOS AL PERSONAL de la entidad local.
- INFORMAR en la elaboración e implantación de planes de igualdad en las empresas y entidades ubicadas en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana que han utilizado la Unidad de Igualdad para asesorarse.
- PROPORCIONAR 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.
- ORGANIZAR ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN DIRIGIDAS A TODO EL PERSONAL de la entidad local en materia de igualdad y no discriminación.
- 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 la RED VALENCIANA DE IGUALDAD.
- COORDINARSE con el ÓRGANO DE IGUALDAD DE LA GENERALITAT V.
- TRABAJAR desde la PLATAFORMA DE COORDINACIÓN facilitada por la Dirección General del Instituto de las Mujeres.
- ATENDER el resto de INSTRUCCIONES QUE SE DICTAN A LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE LAS MUJERES.
- 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.

5. ACTUACIONES

5.1 Generales

Línea estratégica 1 PERSPECTIVA DE GÉNERO EN POLÍTICAS MUNICIPALES			
PLAN ACCIÓN	OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADORES
PA 1. Plan de Igualdad para la Ciudadanía	1.1 Coordinar, elaborar, implementar y evaluar el Plan de Igualdad para la ciudadanía.	Fase: Diagnóstico - Diagnóstico del III Plan - Encuesta a la ciudadanía diagnóstico de igualdad	- Acciones previstas: 2 - Acciones realizadas: 2 - % de realización: 100%
PA 2. Plan de Igualdad para el personal municipal	.2 Colaborar en la elaboración, implementación y evaluación el Plan de Igualdad para el personal municipal	Fase: Implementación Acciones formativas: - Formación Punto Violeta Turístico - Formación Punto Violeta Bibliotecas - Charla Buenas Prácticas FEMP	- Acciones previstas: 2 - Acciones realizadas: 3 - % de realización: 100%
PA 3. Consejo Municipal de mujeres	.3 Dinamizar el Consejo Municipal de Mujeres	- Encuentros para organización de acciones 8M, 25N y otras sensibilización: - 7 febr. (memorias) - 24 febr. (programa 8M) - 30 sept. (subvenciones) - 28 oct. (programa 25N)	- Acciones previstas: > 2 - Acciones realizadas: 4 - % de realización: 100%
PA 4. Consejo Comarcal	.4 Participar en el Consejo Comarcal para la Igualdad	- Encuentros para organización de Días Internacional y otras de sensibilización: - XXI Encuentro de Mujeres de la Marina Baixa - Reuniones 9 - Guía Comarcal contra VG	- Acciones previstas: > 2 - Acciones realizadas: 11 - % de realización: 100%
PA 5. Protocolo de actuación contra el acoso sexual y de género / sexo	.5 Colaborar en Protocolo de actuación contra el acoso sexual y de género / sexo	- Revisión del protocolo actual	- % de realización: 0 Documento de protocolo no
PA 6. Perspectiva de género en las políticas municipales	.6 Coordinar e impulsar la incorporación de perspectiva de género de forma transversal	- Mociones Pleno 8M 25N - 30 Minutos de silencio - Colocación pancartas 8M 25N - Iluminación de la ciudad 8M y 25N - Cartel 8M y cartel 25N	- Actividades previstas: >10 - Actividades realizadas: 38 - % de realización: 100%

Línea estratégica 2 INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A LAS MUJERES			
PLAN ACCIÓN	OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADORES
PA 7. Información y asesoramiento a mujeres	2.1 Informar y asesorar a las mujeres	-“Punto de información en género”	- Nº mujeres 9
PA 8. Sensibilización y formación en igualdad de oportunidades	2.2 Sensibilizar y formar en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres	- Programa <u>sensibilización</u> - Cultura por la Igualdad: -Teatro “Antes muerta que convicta” -Corto “Dios te salve, María” - Proyección Hijas de Cynisca” - Programas de radio “Femenino Plural” (30) - Jornada de Pelota valenciana femenina - Obra teatro “La Herencia” - Exposición de arte LGTBI - Conciertos por la Igualdad (3) - Campaña de juguetes no sexista - Programas de <u>formación</u> en género - Charla 8M (32 participantes) - 3 Talleres de inclusión Género/estereotipos, Amor romántico Masculinidades igualitarias (25 participantes)	- <u>Sensibilización</u> - Acciones previstas: >10 - Acciones realizadas: 40 - % de realización: 100% - <u>Formación</u> - Acciones previstas: >2 - Acciones realizadas: 4 - % de realización: 100% - Nº participantes en formación: 57 (50 mujeres / 7 hombres)
PA. 9 Asociacionismo femenino	2.3 Fomentar el asociacionismo femenino.	- Programa asociacionismo: - Apoyo al asociacionismo: Cesión espacios públicos (29), Información (8), apoyo técnico (16) y permisos (9) - Apoyo económico: Convocatoria de subvenciones (3 asoc.)	- <u>Asociacionismo</u> - Acciones previstas: >10 - Acciones realizadas: 63 - % de realización: 100% - Nº asociaciones 8

Línea estratégica 3 VIOLENCIA DE GÉNERO			
PLAN ACCIÓN	OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADORES
PA 10. Información VG	3.1 Informar a víctimas de VG.	- “Punto de información”	- Nº mujeres: 47
PA 11. Atención y derivación	3.2 Atender y derivar a recursos especializados	- Ayudas benéficas - Atenciones Atenpro	- Nº ayudas benéficas: 11 - Nº Atenpro: 69
PA 12 Sensibilización, prevención y formación en VG	3.3 Sensibilizar, prevenir y formar en violencia de género a la ciudadanía	- Programa <u>sensibilización</u> - VI Exposición de carteles contra la VG - Mupis carteles - Exposición Trata - Exhibición defensa personal - Colaboración IES cadena humana 25N - Colaboración Marcha 25N - Puntos Violeta (6) Homenaje a la Ruta, Regaeton, Bombastic, Acampada Peñas, Iberia y concentración Peñas. - Programa de <u>prevención</u>: - Talleres Documóvil (16 participantes, 6 cortos) - Vasos protectores - Proyección Doc. (200 participantes) - Proyección selección de cortos 25N (80 partic.) - 64 Talleres adolescentes IES (5 IES, 1.326 alumnos) - 18 Talleres CEIPs (3 CEIP, 279 alumnos) - 2 Talleres Espai Jove (2 talleres, 40 participantes) - Programa de <u>formación</u> - 5 Cursos de defensa personal (25 partic.) - Charla Trata (60 partic.) - Charla 25N (42 partic.)	- <u>Sensibilización</u> - Acciones previstas: >5 - Acciones realizadas: 12 - % de realización: 100% - <u>Prevención</u> - Acciones previstas: >10 - Acciones realizadas: 88 - % de realización: 100% - Nº participantes en talleres: 1.661 (871 mujeres / 790 hombres) - <u>Formación</u> - Acciones previstas: >5 - Acciones realizadas: 7 - % realización: 100% - Nº participantes formación 127 (109 mujeres / 18 hombres)
PA 13. Planes de Protección Local	3.6 Participar en los planes de protección local.	- Participación en planes de protección local	- Nº convocatorias: 0

Línea estratégica 4 PLANES DE IGUALDAD EN LAS EMPRESAS			
PLANES ACCIÓN	OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADORES
PA 14. Sello “Haciendo Empresa. Iguales en oportunidades”	4.1 Realizar informes técnicos para obtención del sello “Haciendo Empresa. Iguales en Oportunidades”	- Informes de Visado - Informes de evaluación intermedia - Informes finales	- Nº informes visado 4 - Nº informes evaluación Intermedia: 0 - Nº informes evaluación final: 0
PA 15. Asesoramiento a empresas en Planes de Igualdad	4.2 Asesorar a empresas y entidades en la elaboración e implantación	- “Punto de información”: elaboración, implantación de planes de igualdad - Cuestionario Web Igualdad empresa - Jornada formativa igualdad empresa	- Nº actividades 2 - Nº entidades empresas asesoradas: 60

5.2 Acciones relacionadas con Turismo

Línea estratégica 1 PERSPECTIVA DE GÉNERO EN POLÍTICAS MUNICIPALES	
PLANES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES
PA 1. Plan de Igualdad para la Ciudadanía	- Encuesta a la ciudadanía para diagnóstico de igualdad en la ciudad - Diagnóstico del III Plan de Igualdad
PA 2. Plan de Igualdad para el personal municipal	- Formación al personal municipal Punto Violeta Turismo - Formación al personal municipal Punto Violeta Biblioteca
PA 4. Consejo Comarcal	- Guía comarcal contra la Violencia de Género
PA 6. Perspectiva de género en las políticas municipales	- Minutos de silencio - Colocación de pancartas 8M y 25N - Iluminación de la ciudad - Carteles 8M

Línea estratégica 2 INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A LAS MUJERES	
PLAN ACCIÓN	ACCIONES
PA 7. Información y asesoramiento a mujeres	- Punto de Información en asuntos de Género
PA 8. Sensibilización y formación en igualdad de oportunidades	-Cultura por la Igualdad: Obra teatral “Antes muerta que convicta”, corto “Dios te salve, María” -Proyección Hijas de Cynisca” -Programas de radio “Femenino Plural” -Jornada Pelota Valenciana Femenina -Obra teatral “La Herencia” -Exposición de arte LGTBI -Conciertos por la Igualdad
PA. 9 Asociacionismo femenino	-Charla Día Internacional de la Mujer -Colaboración Anémona: Trail por ellas, Charlas, Programas de radio y Marcha -Colaboración Bolilleras: Exposición de Bolillos. -Colaboración Mujeres 2000: Lectura poesías y Teatro “A reír que ya está bien” -Colaboración Amas de casa: 2 exposiciones callejeras de pintura y Marcha 25N

Línea estratégica 3 VIOLENCIA DE GÉNERO	
PLAN ACCIÓN	ACCIONES
PA 10. Información violencia género	- “Punto de información” en Violencia de Género
PA 12 Sensibilización, prevención y formación en VG	- Programa de sensibilización - Exposición Trata de mujeres con fines de explotación sexual - VI Exposición de carteles contra la violencia de género - Puntos Violeta: Homenaje a la Ruta, Bombastic, Regaeton, Iberia, Acampada de Peñas, Concentración de Peñas. - Programa de prevención: - Proyección Documóvil - Proyección selección Documóvil - Programa de formación: - Charla de Trata de mujeres con fines de explotación sexual

Línea estratégica 4 PLANES DE IGUALDAD EN LAS EMPRESAS	
PLANES ACCIÓN	ACCIONES
PA 15. Asesoramiento a empresas en Planes de Igualdad	- Cuestionario web igualdad en la empresa - Jornada formativa igualdad en la empresa para agentes de turismo.

6. COORDINACION INTERNA Y EXTERNA.

Coordinación Externa

Entidad	Actuación
Oficina Atención Víctimas Delito	Recibir derivaciones y derivar
Trabajadoras Sociales Sanidad	Recibir derivaciones y derivar
Policía Local	Recibir derivaciones y derivar / seguimientos
Policía Nacional	Recibir derivaciones y derivar / seguimientos
IES / CEIP	Realización de actividades de prevención
Asociaciones	Colaboración / Coordinación
Consejo Comarcal	Organización de actividades
Consejo Municipal	Organización de actividades / Coordinación
GVA	Informes planes
Cruz Roja	Atenpro / programa mujer / Puntos violeta
Asti	Derivación mujeres
Centro Mujer	Derivaciones mujeres

Coordinación Interna

Departamento	Actuación
Equipos de Bienestar Social	Coordinación / Derivaciones
Departamentos Municipales	Coordinación / Derivaciones

7. EVALUACION DE LOS INDICADORES DE CALIDAD PROPUESTOS PARA 2022

Compromisos	Indicadores	
1. Convocar el Consejo de Mujeres para la Igualdad, al menos dos veces al año.	Nº de convocatorias realizadas: 4	
	% de convocatorias: 100%	
	Valor objetivo	2 convocatorias 100%
2. Convocar el Consejo Comarcal para la Igualdad, al menos dos veces al año.	Nº de convocatorias realizadas: 8	
	% de convocatorias: 100%	
	Valor objetivo	2 convocatorias 100%
3. Realizar, al menos, 5 acciones del Plan para el personal municipal	Nº de acciones realizadas: 5	
	% de acciones realizadas: 100%	
	Valor objetivo	5 acciones 100%
4. Atender las demandas de información en un plazo máximo de 8 días (excluyendo periodo vacacional).	Nº de atenciones con más de 8 días: 0	
	% de personas atendidas en un plazo inferior al marcado: 100%	
	Valor objetivo	< 8 días 100%

5. Atender las demandas de apoyo de las asociaciones en un plazo máximo de 8 días (excluyendo periodo vacacional).	Nº de atenciones con más de 8 días: 0	
	% de demandas atendidas en un plazo inferior al marcado: 100%	
	<i>Valor objetivo</i>	<i>< 8 días 100%</i>
6. Realizar, al menos, 10 acciones de promoción de la igualdad (sensibilización y formación).	Nº de acciones realizadas: 49	
	% de acciones realizadas: 100%	
	<i>Valor objetivo</i>	<i>10 acciones 100%</i>
7. Realizar, al menos, 10 acciones en Violencia de Género (sensibilización, prevención o formación).	Nº de acciones realizadas: 211	
	% de acciones realizadas: 100%	
	<i>Valor objetivo</i>	<i>10 acciones 100%</i>

MEMORIA PROGRAMA POR LA IGUALDAD LGTBI+

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA 2022

DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES	INDICADORES	(POR SEXOS)		PERSO NA
				M	H	NO BINARI A/ TRANS
Es un servicio enmarcado en los servicios sociales del municipio de Benidorm, que se encarga de la atención primaria de carácter básico como primer referente para la ciudadanía, con carácter universal, y enfoque comunitario, carácter preventivo y de intervención dentro de los Servicios Sociales Inclusivos del Ayto. de Benidorm.	GENERALES Consolidar y mantener el Servicio de acción comunitaria 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	1. - Detectar y analizar las necesidades de la población LGTBI del municipio.	- Realización de la redacción del II Plan de Diversidad y Derechos LGTBI+(2023 - 2026), prorrogado en la actualidad. - Realización de la 1ª fase del Diagnóstico del II Plan Municipal de Diversidad y derechos LGTBI+ (2021- 2024). Cuestionario participativo dirigido a la ciudadanía. - Atenciones Personas refugiadas Ucrania y Servicio de Ayudas económicas para la pobreza energética para mayores de 65 años.	50%	44%	6%

MEMORIA PROGRAMA POR LA IGUALDAD LGTBI+

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA 2022

El servicio de acción comunitaria se encarga de la prevención, intervención y promoción de la convivencia en el territorio municipal de Benidorm. Es competente en las actuaciones de promoción del voluntariado social, así como de la sensibilización ante el acoso y ciberacoso sexual, la prevención de los delitos de odio, la sensibilización hacia el respeto a la diversidad, la potenciación de formas	desarrollo en la ley.	2.- Planificar estratégicamente las actuaciones encaminadas para avanzar hacia la igualdad de las personas LGTBI+.	- Nº Talleres de prevención sobre Diversidad Sexual y de género (CEIP, Espai Jove, IES, CEM, CRIS, TAPIS, menores medidas judiciales, grupos de inserción social C.S): 70 - Nº sesiones informativas: 70 - Nº de personas asistentes a las sesiones: 550	62%	35%	3%
		3.- Atenciones Punto de Información. Colaborar con las oficinas Orienta (Diversitat Alicante), de atención a las personas LGTBI. Protocolo de coordinación con el Servicio Orienta Alicante a través de la hoja de derivación).	Nº derivaciones a otros profesionales: 6			6 Trans

MEMORIA PROGRAMA POR LA IGUALDAD LGTBI+

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA 2022

colaborativas entre la ciudadanía y la promoción de la igualdad de trato, entre otros. En el marco de la Ley 23/2018, de 29 de noviembre, de la Generalitat, de igualdad de las personas LGTBI se establecen las condiciones por las cuales los derechos de las personas LGTBI+, y de los grupos en los cuales se integran, sean reales y efectivos, facilitarles la participación y la		4.- Establecer un espacio de coordinación entre administración y entidades sociales que trabajan con personas LGTBI, para el desarrollo del trabajo en red. Asociaciones: Benidorm Pride, ALGTBI y Amigos VIH Benidorm.	• Nº reuniones periódicas con el Cuerpo Nacional de Policía (C.N.P): 2 • Nº reuniones con Asociaciones Locales: 2 • Atenciones telefónicas coordinación: 20			
	ESPECÍFICOS	1.- Realizar un diagnóstico participativo sobre la situación de la población LGTBI en el municipio.	• Nº Cuestionarios: 60	50%	44%	6%

MEMORIA PROGRAMA POR LA IGUALDAD LGTBI+

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA 2022

representación en todos los ámbitos de la vida social; y contribuir a la superación de los estereotipos que afectan negativamente en la percepción social de estas personas, y establecer medidas concretas para conseguir una sociedad más justa, libre y basada en la igualdad de trato y de oportunidades del colectivo, y en la aceptación de la diversidad como un valor añadido. Por ello el servicio es garante del cumplimiento de la ley y la promoción de las condiciones para hacerla efectiva en el ámbito de sus respectivas competencias.		2.- Desarrollar un plan de trabajo en consonancia con los objetivos y actuaciones vinculadas al ámbito local de la Ley 8/2017 y la Ley 23/2018.	Calendarización de Talleres de Prevención y Sensibilización sobre estereotipos, violencia de género, amor romántico, diversidad sexual y de género, igualdad de trato y no discriminación INSTITUTOS (5): 2022 enero- junio 2022 septiembre- diciembre	40%	50%	10%
		3.- Celebrar de forma participativa las fechas significativas para la población LGTBI, especialmente el 17 de mayo, día internacional contra la LGTBI fobia, y el 28 de junio, día del Orgullo LGTBI y el benidrom Pride (3ª semana de septiembre). Cartelería, MUPIS y RR.SS, talleres de sensibilización, formaciones en coordinación con otras Concejalías municipales.	Nº acciones/campañas: 4 -17 de mayo LGTBI+fobia -28 junio Día del Orgullo LGTBI -1 diciembre Día Internacional VIH/SIDA -Campaña de Navidad "Porque jugar no tiene género"			

MEMORIA PROGRAMA POR LA IGUALDAD LGTBI+

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA 2022

Así, el servicio impulsa e implementa la elaboración del plan local LGTBI, actividades, campañas de sensibilización y todas las acciones que resultan necesarias para erradicar las situaciones de discriminación por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género, desarrollo sexual o grupo familiar.		4.- Promover la incorporación de la perspectiva LGTBI en las políticas públicas locales.	- Nº acciones: 7 - Información Punto de Atención a la Diversidad y Derechos LGTBI+ (C.S. Jelena) - Orgullo 2022: Obra de Teatro "La Herencia" - Exposición ArteAretistas LGTBIQ+ Orgullo 22 - Iluminación edificios institucionales y bandera - Cartelería Campañas y RR.SS - Talleres creativos Día del Orgullo con formación en diversidad. - Campaña de Navidad "Porque jugar no tiene género"			
		5.- Realizar reuniones periódicas de coordinación, seguimiento y evaluación de las políticas municipales de igualdad LGTBI entre la administración y las entidades sociales.	Nº reuniones con asociaciones: 6 (Benidorm Pride, ALGTBI Benidorm y Amigos VIH Benidorm, Unidad de Participación Ciudadana del C.N.P, Trans Atitude, CEM-CRIS)			

MEMORIA PROGRAMA POR LA IGUALDAD LGTBI+

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA 2022

		6.- Implementar un protocolo de coordinación con las oficinas Orienta, servicio de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas próximas, para derivar las personas usuarias desde las diferentes oficinas de la entidad local, y atender sus necesidades.	Nº derivaciones a Diversitat (Alicante): 4	1	2	1
		7.-Promoción de la participación profesional en prevención y sensibilización de la diversidad sexual y de género junto a la concejalía de igualdad.	Nº invitaciones al programa de Radio "Femenino Plural": 2 "LGTBIfobia y Delitos de Odio", "1diciembre VIH/SIDA")	4	1	1

MEMORIA PROGRAMA POR LA IGUALDAD LGTBI+

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA 2022

		8.- Diseñar e impulsar de acciones formativas y de sensibilización en materia de diversidad sexual, de género y familiar, así como del deber de intervención, al personal de la oficina.	- Nº campañas: 70 - Talleres Diversidad Sexual y de Género en 2 CEIPS, Espai Jove, los 5 Institutos de Educación Secundaria (Bernat d'Ensarrià, l'Almadrava, Beatriu Fajardo Mendoza, Pere Maria Orts i Bosch, Mediterrànea), Centros Sociales, CEM-CRIS, TAPIS, Menores - Medidas Judiciales.			
--	--	---	--	--	--	--

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- El tiempo que transcurre entre la solicitud de cita y su concesión no debe ser superior a 24 horas.	% de solicitudes atendidas en 24 horas.	80%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	74%
- Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	60%
- Reclamaciones y sugerencias	% de reclamaciones y sugerencias atendidas antes de 1 mes	100%
-Tiempo dedicado a la entrevista con la persona solicitante superior o igual a 30 minutos	% de entrevista cuya duración es igual o mayor a media hora	55%

MEMORIA PROGRAMA POR LA IGUALDAD LGTBI+

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA 2022

PROPUESTAS DE MEJORA PARA 2023

Propuesta de calidad	Indicadores de Calidad	
- El tiempo que transcurre entre la solicitud de cita y su concesión no debe ser superior a 24 horas.	% de solicitudes atendidas en 24 horas.	70%
- Tiempo entre la solicitud de cita y la primera entrevista no debe ser superior a 15 días	% de primeras citas atendidas en 15 días.	50%
- Tiempo transcurrido desde la solicitud de la PEI hasta su resolución	% de ayudas resueltas antes de los 2 meses.	90%
- Atender las urgencias en el día	% de urgencias atendidas en el día.	90%
- Reclamaciones y sugerencias	% de reclamaciones y sugerencias atendidas antes de 1 mes	100%
-Tiempo dedicado a la entrevista con la persona solicitante superior o igual a 30 minutos	% de entrevista cuya duración es igual o mayor a media hora	75%

PERSONA RESPONSABLE DEL SERVICIO

- Concejala de Bienestar Social Sra. Dña. Ángela Llorca Seguí
- Coordinadora Bienestar Social: M^a Dolores Lillo
- Técnica Agente de Igualdad Dña. Begoña Beatriz Cortés Díaz

PUNTO DE INFORMACIÓN A LA DIVERSIDAD Y DERECHOS LGTBI+ CENTRO SOCIAL JELENA, c/ olivos n°11, 03501 Benidorm (Alicante)

- Teléfono de contacto: 96.586.02.26
- Correo electrónico: bcortes@benidorm.org