



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE SANITAT, SALUT I ESPORTS



**UPCCA**  
**VALÈNCIA**

Unidad de Prevención  
Comunitaria en  
Conductas Adictivas

# CARTA de SERVICIOS

SERVICIO DE DROGODEPENDENCIAS

2018







# Presentación

La Delegación de Sanidad y Salud ha implantado un sistema de gestión de la sanidad basada en la mejora continua, que permita utilizar nuevos métodos para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

Este modelo consiste en saber qué nos demanda la ciudadanía, ofrecerle el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continuada. Para eso entre las iniciativas a abordar se encuentra la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad en los servicios.

La misión fundamental de esta carta de compromisos es, por tanto, definir i difundir los compromisos de servicios que asume la Delegación de Sanidad y Salud para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.



## Maite Girau Meliá

*Regidora delegada de Sanitat, Salut i Esports*

*Servici de Drogodependències*



## Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio de Drogodependencias, dependiente de la Delegación de Sanidad y Salud, es el responsable del cumplimiento de la presente carta de compromisos.

El ámbito de aplicación de esta carta es el municipio de València.

### Nuestra **misión**



Como Plan Municipal de Drogodependencias (PMD)/ Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas Adictivas (UPCCA-València), la misión del Servicio de Drogodependencias es la gestión de dicha prevención a través de los distintos ámbitos: comunitario, familiar, escolar y alternativas de ocio y tiempo libre.



### Nuestra **visión**



Mejorar continuamente la calidad de la prevención de las conductas adictivas con el fin de obtener los mejores resultados para la población.





# ¿Qué servicios prestamos?

## Prevención comunitaria

- Información, orientación y asesoramiento.
- Acciones en medios de comunicación social: conmemoración de los días internacionales.
- Campañas de sensibilización.
- Actos de inspección de publicidad de alcohol ilegal en la vía pública.
- Asesoramiento e información en adicciones a sectores como: menores con medidas judiciales, colectivos de mujeres, minorías étnicas, inmigrantes en riesgo de exclusión social.
- Formación de agentes de mediación social.
- Formación de prácticum, alumnos/as de máster.
- Información sobre drogodependencias.
- Acceso a la información científica sobre drogodependencias y préstamo de materiales preventivos a profesionales, estudiantes y agentes preventivos.
- Préstamo interbibliotecario.
- Acceso al Centro de Documentación Cendocbogani presencialmente y a través de Internet.
- Debates sobre drogodependencias con profesionales.
- Presencia en redes sociales.
- Jornada anual de drogodependencias.

## Prevención escolar

- Asesoramiento a colegios y centros educativos.
- Información y formación sobre drogodependencias a adolescentes y jóvenes.
- Información y formación al alumnado sobre adicciones tecnológicas y riesgos existentes en Internet.
- Prevención del consumo de drogas en el alumnado a través de la promoción de capacidades afectivas, intelectuales y sociales.



- Desarrollo de la prevención del consumo de drogas a través de actividades preventivas complementarias.
- Creación de espacios de comunicación para la participación ciudadana y profesional con información sobre adicciones.
- Atención al profesorado del municipio para facilitar y fomentar las acciones preventivas en los centros educativos.

### **Prevención familiar**

- Asistencia a personas iniciadas en el consumo de drogas con información y asesoramiento sobre los riesgos, motivándoles a dejar el consumo para prevenir que desarrollen una drogodependencia.
- Información y asesoramiento a los familiares de personas consumidoras de drogas sobre el problema de las drogas y las drogodependencias.
- Asistencia a menores con infracciones por tenencia y consumo de drogas en la vía pública.
- Información y orientación a los padres y madres sobre temas relacionados con la educación y la formación de sus hijos e hijas con el objetivo de proporcionarles más recursos educativos para su función de padres y madres: Escuela de Madres y Padres.
- Información y formación de adolescentes sobre los diversos aspectos que implica ser adolescentes hoy día, facilitarles la resolución de situaciones que generen conflicto y promover un crecimiento personal más saludable.

### **Alternativas de ocio y tiempo libre**

- Prevención de las adicciones en el tiempo de ocio durante el curso escolar.
- Prevención de las adicciones en el tiempo de ocio durante el verano.
- Difusión de los valores deportivos como factores de prevención positivos ante las adicciones.
- Formación en materia de prevención en el tiempo de ocio.
- Apoyo, asesoramiento y formación en prevención de conductas adictivas a las ONG y cualquier entidad de ocio y tiempo libre que lo solicite.



# Derechos y obligaciones de las personas usuarias

## Las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia.
- Tener información sobre prevención de las conductas adictivas.
- Recibir la información, orientación y asesoramiento que pudieran precisar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo la responsabilidad de la cual se tramiten las actuaciones y procedimientos en que tengan la condición de interesadas.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como que se le extienda acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en que tengan la condición de interesadas.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.





- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestadas en el plazo establecido.
- Además, la normativa de protección de datos de carácter personal les reconoce los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.



### Las personas usuarias tienen la obligación de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia al personal.
- Cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos y colaborando en su mantenimiento.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les han sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.



- Rellenar de forma correcta, legible e inteligente los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, proporcionando los datos mínimos necesarios para su correcta tramitación.
- Satisfacer las tasas establecidas en aquellos servicios en que así esté dispuesto.
- Facilitar la actuación inspectora.

## Formas de participación

Las personas usuarias pueden participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios directamente, poniéndose en contacto con el Servicio de Drogodependencias, por cualquier medio que estimen oportuno.





# Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un Servicio de Quejas y Sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación.

## Las sugerencias podrán ser presentadas:

**Vía telemática.** A través del buzón de consultas y sugerencias, de la web municipal.

**Vía presencial.** Por escrito con indicación de datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

## En cuanto a las quejas, se presentarán:

**Vía telemática.** A través de la Sede electrónica, para lo que será necesario acceder con certificado digital.

**Vía presencial.** Por escrito en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el Registro de la calle Amadeo de Saboya, o en cualquiera





de los registros de las juntas de distrito, así como por los medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

**Tanto las sugerencias como las quejas habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.**

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

## Mecanismos de comunicación externa e interna

La presente carta se pondrá a disposición de la ciudadanía en la página web municipal [www.valencia.es](http://www.valencia.es).

## Medidas de enmienda o compensación en el caso de incumplimiento de un compromiso

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio del sistema de gestión del Servicio de Drogodependencias para corregirla: se procederá a analizar las causas que la han propiciado e implantará las medidas correctoras oportunas que aseguran su cumplimiento. Además se enviará una comunicación a la persona usuaria en que se le informará de las medidas correctoras a adoptar.

Si el incumplimiento detectado tuviera carácter sistemático y se comprobara la imposibilidad que las medidas correctoras adoptadas pudieran enmendarse, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.



# Normativa reguladora

## Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se presten



- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana.



## ¿A qué nos comprometemos?

## Para garantizar su cumplimiento medimos:

### PREVENCIÓN COMUNITARIA

Informar, orientar o asesorar sobre adicciones de manera presencial, escrita, telefónica o electrónicamente a todas las personas que lo soliciten.

01

Número de peticiones de información, orientación y asesoramiento y número de respuestas.

Difundir mensualmente materiales de información y formación propios del PMD o de colaboraciones con otras instituciones (FAD, PNsD, CIPS, MSPSI), de prevención de adicciones a través de los mecanismos de comunicación propios (correo ordinario, Internet).

02

Número de envíos ordinarios/mes.  
Número de envíos electrónicos/mes.

Atender todas las solicitudes de atención específica sobre “grupos diana” para prevenir las adicciones, desde el PMD/UPCCA-València o en colaboración con otras instituciones que las demanden.

03

Número de solicitudes atendidas sobre el total de peticiones.

Responder en el plazo de 48 horas a las consultas realizadas en el Centro de Documentación Dr. Emilio Bogani Miquel (CENDOCBOGANI).

04

Número de peticiones cursadas dentro del plazo.

Informar y asesorar a las mujeres en riesgo de exclusión social de los centros de acogida de la Consellería, que lo soliciten.

05

Número de mujeres atendidas.



Participar en los “Días Internacionales” (Día sin Alcohol, sin Tabaco, Anti-SIDA, etc.) y en las celebraciones festivas (Fallas, San José, etc.) que requieran especial acción preventiva sobre las consecuencias del consumo de drogas.

06

**Número de participaciones en los días internacionales y de participaciones en celebraciones festivas.**

Cumplir con las peticiones de préstamo de materiales de prevención, libros, fotocopias o documentos online o préstamo interbibliotecario (C17) realizadas al CENDOCBOGANI en el plazo máximo de 5 días.

07

**Número de peticiones cursadas dentro del plazo.**

Formar en salud a los y las profesionales de la mediación social entre la Administración y personas inmigrantes en colaboración con el MHI-SALUD, que lo soliciten.

08

**Número de peticiones demandadas y de intervenciones realizadas.**

Atender todas las solicitudes para la realización de actividades formativas de prácticum y máster de las universidades de València.

09

**Número de peticiones recibidas y ejecución del programa durante el mismo curso escolar que se recibe la petición.  
Número de alumnado participante.**

Celebrar anualmente una jornada sobre drogodependencias.

10

**Número de jornadas celebradas/año.**

Tramitar todos los expedientes sancionadores de menores de edad que consumen alcohol en la vía pública.

11

**Número de expedientes tramitados.**

Informar los expedientes de otros servicios municipales que lo soliciten en un máximo de 10 días.

12

**Número de expedientes informados dentro de plazo.**



Realizar inspecciones del cumplimiento del art. 67.4) de la Ley 10/2014 de la Generalitat Valenciana, de Salud de la Comunidad Valenciana, a las empresas que ubican publicidad ilegal de alcohol en la vía pública.

13

**Correlacionar cada acta con su correspondiente acto de envío al servicio sancionador.**



# CONCURS "K me cuentas..."

Cartell



Vídeo



Temàtica: "Ús responsable de les tecnologies"  
Informa't en: [www.valencia.es/kmecuentas](http://www.valencia.es/kmecuentas)

!!! Guanya magnífics premis !!!



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SANITAT, SALUT I ESPORTS



PLA MUNICIPAL DE  
DROGODEPENDÈNCIES

UPCCA  
VALÈNCIA



GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA



Realizar una encuesta y un estudio anuales sobre adicciones en el municipio.

14

Número de encuestas y estudios.

Introducir como mínimo 500 registros nuevos anuales en las bases de datos de la Web del CENDOCBOGANI.

15

Número de nuevos documentos catalogados anualmente.

Introducir 300 entradas anuales en las redes sociales vinculadas al PMD y al CENDOCBOGANI.

16

Número de entradas en las redes/año:  
[www.facebook.com/pmdescolar](http://www.facebook.com/pmdescolar)  
[www.facebook.es/Cendocbogani](http://www.facebook.es/Cendocbogani)  
[www.twitter.es/Cendocbogani](http://www.twitter.es/Cendocbogani)

Actualización semanal de la agenda de congresos, reuniones y jornadas sobre adicciones realizadas en España.

17

Número de eventos incluidos en la web [www.cendocbogani.org](http://www.cendocbogani.org) semanalmente.

Realizar un mínimo de 5 artículos anuales en el apartado "Temas de Actualidad" de la web del CENDOCBOGANI.

18

Número de artículos incluidos en la web [www.cendocbogani.org](http://www.cendocbogani.org) anualmente.

## PREVENCIÓN ESCOLAR

Crear espacios de participación del alumnado, con información de adicciones a través de las redes sociales "K me cuentas..." en Facebook, Instagram, Twitter y Blog. Responder a comentarios y preguntas en un plazo máximo de 3 días.

19

Número de preguntas contestadas en el plazo de tres días.

Seguimiento informático de la utilización de cada una de las redes sociales donde se está presente.

Ofertar anualmente un curso online "Educadrogas" de formación sobre prevención al profesorado.

20

Número de cursos.

Número de participantes.



Realizar al inicio del curso escolar una reunión informativa con la comunidad educativa del municipio.

21

**Reuniones celebradas en un año.  
Número de centros educativos y de profesorado participante.**

Atender todas las peticiones de asesoramiento al profesorado del municipio en programas de prevención y problemáticas del alumnado derivadas del consumo de drogas.

22

**Número de solicitudes atendidas.**

Ofertar anualmente a todos los centros educativos de educación secundaria del municipio, la realización de charlas informativas sobre drogodependencias para adolescentes y jóvenes. Atender todas las demandas.

23

**Número de peticiones.  
Número de centros y participantes.**

Ofertar anualmente a todos los centros educativos del municipio el taller "Clickeando" sobre adicciones tecnológicas y riesgos existentes en Internet a adolescentes y jóvenes. Atender todas las demandas.

24

**Número de peticiones.  
Número de centros y participantes.**

Ofertar anualmente a todos los centros educativos del municipio el taller "Ludens" sobre juego de azar online adicciones. Atender todas las demandas.

25

**Número de peticiones.  
Número de centros y participantes.**

Ofertar anualmente a todos los centros educativos del municipio la participación en el programa de prevención "Construye tu mundo", dirigido al alumnado de 3 a 16 años, para sistematizar la prevención de las adicciones en el ámbito escolar. Atender todas las demandas.

26

**Número de peticiones.  
Número de centros y participantes.**



Ofertar anualmente a todos los centros educativos de educación primaria y secundaria del municipio el programa de prevención “Cine y educación en valores”, enmarcado dentro de las actividades extraescolares. Atender todas las demandas.

27

**Número de alumnado, profesorado, centros escolares, proyecciones realizadas en un año.**

Realizar y difundir anualmente la guía de actividades Toca Cine para la prevención de adicciones en la población escolar con un mínimo de 4 películas al año.

28

**Número de guías y número de películas realizadas y difundidas anualmente.**

Realizar y difundir anualmente el material didáctico “Novela y valores” para la prevención entre la población escolar, con un total de 2 libros al año.

29

**Número de materiales distribuidos anualmente.**





Introducir 50 entradas anuales en la Web [www.tutoriasenred.com](http://www.tutoriasenred.com) del PMD/UPCCA-València en colaboración con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD).

30

**Número de posts incluidos en el blog Tutorías en red anualmente.**

Introducir 200 entradas anuales en cada una de las redes sociales vinculadas a “Tutorías en red”, [www.facebook.com/tutoriasenred](http://www.facebook.com/tutoriasenred), [www.twitter.com/tutoriasenred](http://www.twitter.com/tutoriasenred) y [www.youtube.com/tutoriasenred](http://www.youtube.com/tutoriasenred)

31

**Número de entradas incluidas anualmente.**

**Número de visitas mensuales.**

## PREVENCIÓN FAMILIAR

Realizar la atención psicológica individualizada a menores y personas adultas que se inician en las adicciones y atender la primera cita antes de 10 días.

32

**Número de solicitudes recibidas.  
Número de solicitudes atendidas.  
Número de sesiones realizadas dentro del plazo.**

Realizar la atención psicológica a familiares de sujetos con problemas de adicciones y atender la primera cita antes de 10 días.

33

**Número de solicitudes recibidas.  
Número de solicitudes atendidas.  
Número de sesiones realizadas dentro del plazo.**

Realizar la atención psicológica a menores con infracciones por consumo y/o tenencia de drogas en la vía pública y atender la primera cita antes de 10 días.

34

**Número de solicitudes recibidas.  
Número de solicitudes atendidas.  
Número de sesiones realizadas.**

Informar y formar sobre las consecuencias de las adicciones en sus vidas a todas las personas del Programa de menores con medidas judiciales que soliciten la atención.

35

**Número de solicitudes recibidas.  
Número de menores que han recibido atención.**



Ofertar anualmente a todos los centros educativos del municipio el Programa de Escuela de Madres y Padres, orientado a la prevención de las adicciones y atender las demandas posibles.

36

**Número de solicitudes recibidas, número de programas realizados, número de asistentes, número de asistencias y número de diplomas entregados.**

Ofertar anualmente a todos los centros educativos del municipio el Programa Avatares de Ser Adolescente Hoy, dirigido a jóvenes de 2º, 3º y 4º de ESO., para la prevención de las adicciones y atender las demandas posibles.

37

**Número de solicitudes recibidas, número de programas realizados y número de alumnado.**

Ofertar anualmente a todos los centros educativos del municipio el Programa Charlas Informativas padres-madres/hijos-hijas mayores de 11 años, para prevenir las adicciones y atender las demandas posibles.

38

**Número de solicitudes recibidas, número de charlas realizadas, número de asistentes (padres y madres e hijos e hijas).**





## ALTERNATIVAS DE OCIO Y TIEMPO LIBRE

Ofertar anualmente a todos los centros educativos del municipio el programa de ocio alternativo “Al salir de clase”, para jóvenes de 8 a 12 años durante el curso escolar. Atender la demanda.

39

**Número de peticiones realizadas.  
Número de colegios, participantes/mes-año y sesiones/mes-año.**

Ofertar anualmente a todos los Centros de Juventud del municipio el programa de ocio alternativo “Viu l’estiu”, para jóvenes de 10 a 14 años en el período estival. Atender la demanda.

40

**Número de centros municipales de juventud y participantes.**

Atender todas las solicitudes para la realización de acciones deportivas, que difundan los valores del deporte como factores de prevención frente a las conductas adictivas.

41

**Número de solicitudes atendidas en plazo.**

Asesorar en prevención de conductas adictivas durante el tiempo de ocio, a colectivos, asociaciones, ONG, etc. que lo soliciten, en un plazo máximo de 10 días.

42

**Número de solicitudes atendidas dentro de plazo.**

Atender todas las solicitudes de formación en prevención de adicciones en tiempo de ocio a los monitores que desarrollen los programas del PMD.

43

**Número de solicitudes atendidas en plazo.**

Todos estos compromisos tendrán validez hasta diciembre de 2019. La comunicación del cumplimiento de los mismos se realizará semestralmente y se publicará a través de la web del Ayuntamiento de València (<http://www.valencia.es>).

# Servicio de Drogodependencias

## Teléfonos:

962 082 029

963 525 478, extensión 2029

## Dirección:

Ajuntament de València

Concejalía de Sanidad, Salud y Deportes

Servicio de Drogodependencias

C/ Amadeo de Saboya, 11 patio D

València 46010

## Dirección electrónica:

[pmdsanidad@valencia.es](mailto:pmdsanidad@valencia.es)

[pmdescolar@valencia.es](mailto:pmdescolar@valencia.es)

[pmdfamiliar@valencia.es](mailto:pmdfamiliar@valencia.es)

[alternativaspm�@valencia.es](mailto:alternativaspm�@valencia.es)

## Webs:

<http://www.valencia.es/pmd>

<http://www.tutoriasenred.com>

<http://www.cendocbogani.org>

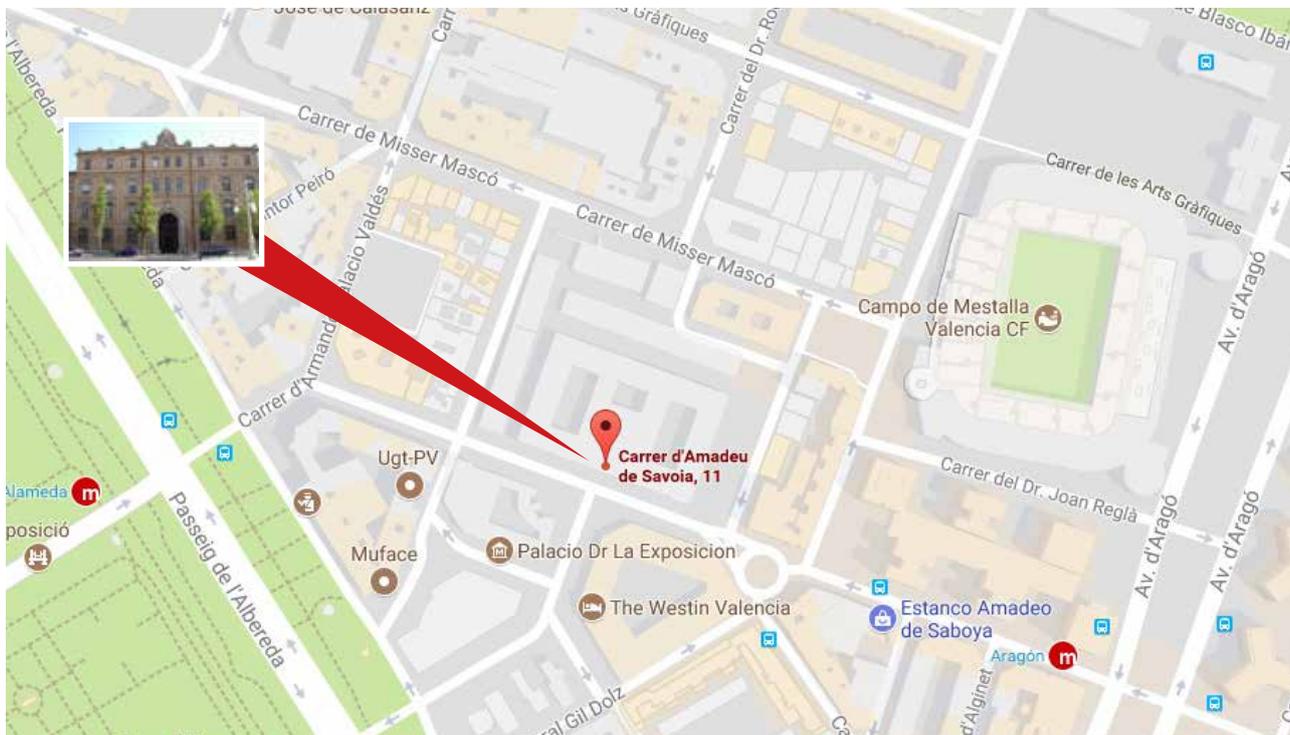
## Horario de atención al público:

De lunes a viernes

de 8:30 a 14:30 horas.

## Autobús:

EMT: línea 32. Metro: línea 5, Aragón.



Icones gentilesa de Freepik a través de www.iconic.com - Mapa gentilesa de Google Maps



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE SANITAT, SALUT I ESPORTS

