



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



UPCCA
VALÈNCIA

Unidad de Prevención
Comunitaria en
Conductas Adictivas

CARTA de SERVICIOS

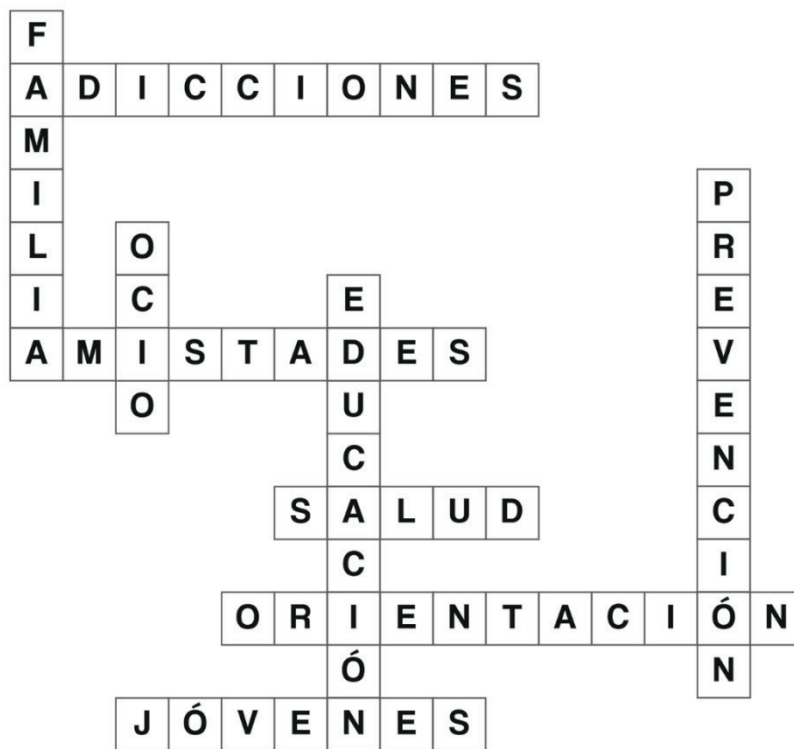
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES

2024





EL ARTE DE PREVENIR



Presentación

El Ayuntamiento de València ha implantado un sistema basado 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 y difundir los compromisos de servicios que asume la Unidad de Prevención de Adicciones para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.





Unidad responsable de la carta de servicios

La Unidad de Prevención de Adicciones, es la 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 de la Unidad de Prevención de Adicciones 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?

- Información, orientación y asesoramiento sobre conductas adictivas.
- 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 y otros.
- Formación de prácticum, alumnos/as de máster.
- Presencia en redes sociales.
- Jornada anual sobre Adicciones.
- Información y formación al profesorado de los centros educativos.
- Información y formación al alumnado sobre adicciones.
- Asistencia a personas iniciadas en el consumo de drogas con información y



asesoramiento sobre los riesgos, motivándoles a dejar el consumo para prevenir la dependencia.

- Información y asesoramiento a familiares de personas que presenten algún tipo de adicción.
- 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.
- Prevención de las adicciones en el tiempo de ocio.
- Apoyo, asesoramiento y formación a las asociaciones y entidades sobre prevención de conductas adictivas.

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.
- 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 la Unidad de Prevención de Adicciones, por cualquier medio que estimen oportuno.

Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de una oficina 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.

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 de la Unidad de Prevención de Adicciones 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

- 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 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 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:

Informar, orientar y asesorar sobre adicciones de manera presencial, escrita, telefónica o electrónicamente a todas las personas que lo soliciten en un plazo máximo de 7 días laborables.

01**Número de solicitudes atendidas en plazo.**

Realizar un mínimo de 5 envíos anuales de 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, redes sociales...).

02**Número de envíos realizados.**

Gestionar 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 en un plazo de 30 días naturales.

03**Número de solicitudes atendidas en plazo.**

Informar como mínimo 45 días antes de la celebración de la JORNADA anual sobre adicciones.

04**Con cuanto tiempo de antelación se informa a la ciudadanía de la celebración de la Jornada.**



Comunicar a los servicios municipales correspondientes el incumplimiento del art. 67.4) de la Ley 10/2014 de la Generalitat Valenciana, de Salud de la Comunidad Valenciana, de las empresas que ubican publicidad ilegal de alcohol en la vía pública en el plazo de 10 días desde su conocimiento.

05

Número de comunicaciones realizadas en plazo.

Ofrecer un mínimo de dos cursos al año con capacidad de 120 plazas de información, asesoramiento y formación sobre prevención de adicciones al profesorado del municipio de València.

06

Número de participantes.

Ofrecer anualmente a todos los centros educativos del municipio, la realización de talleres sobre prevención de adicciones para el alumnado.

07

Número de solicitudes atendidas con respecto a la demanda.

Realizar y difundir anualmente un mínimo de dos guías de actividades Toca Cine para la prevención de adicciones en la población escolar.

08

Número de guías realizadas y difundidas anualmente.

Realizar la atención psicológica individualizada a menores y familias que se inician en las adicciones. También a menores con infracciones por consumo y/o tenencia de drogas en la vía pública y/o derivados de medidas judiciales. Atender la primera cita antes de 7 días.

09

Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo.

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

10

Número de solicitudes atendidas con respecto a la demanda realizada.

Ofertar anualmente 150 plazas del programa de ocio alternativo “Viu l’estiu” para jóvenes de 10 a 14 años en el período estival a todos los centros de juventud del municipio de València.

11

Número de participantes atendidos.

Ofertar a las asociaciones y entidades la convocatoria de la subvención INBAS.

12

Número de proyectos subvencionados que cumplen las bases de la convocatoria, respecto al total de proyectos presentados.



Unidad de Prevención de Adicciones

Teléfonos:

962 082 029

963 525 478, extensión 2029

Autobús:

EMT: línea 32.

Metro: líneas 5 y 7, Aragón.

Dirección:

Ajuntament de València

Unidad de Prevención de Adicciones

C/ Amadeo de Saboya, 11 patio D

València 46010

Dirección electrónica:

pmdsanidad@valencia.es

pmdescolar@valencia.es

pmdfamiliar@valencia.es

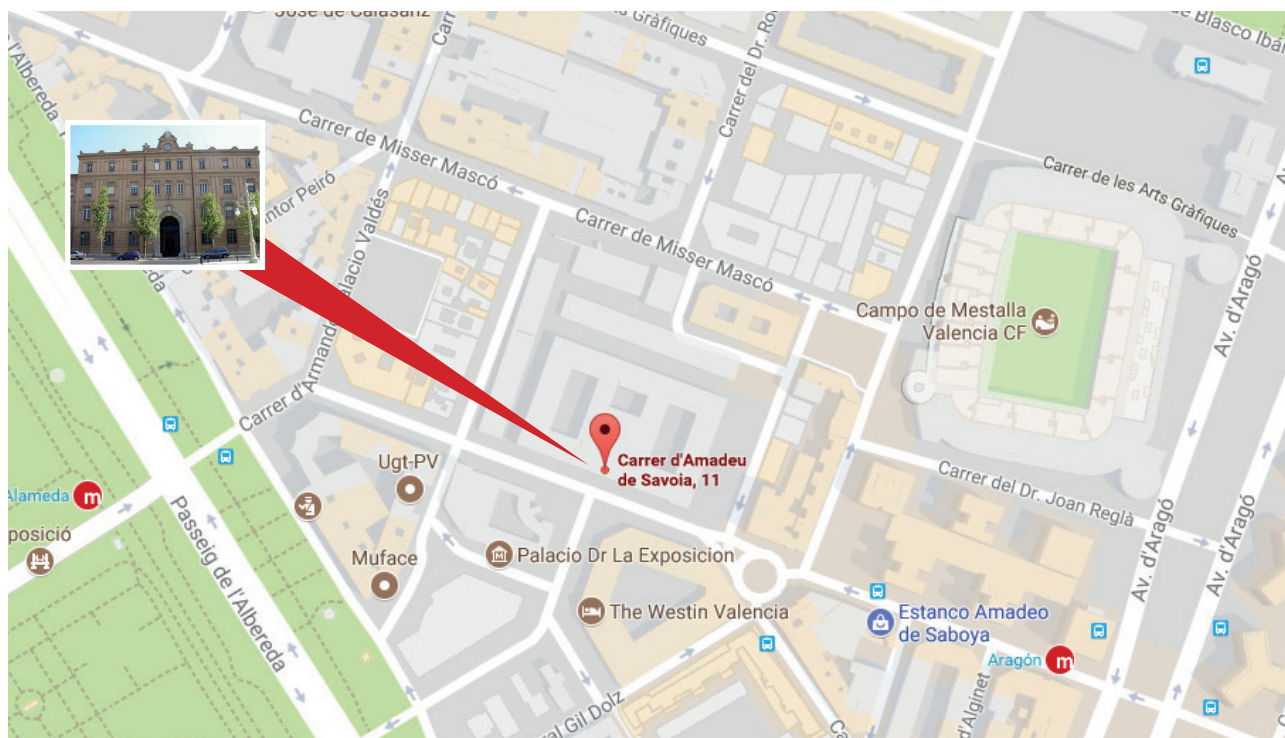
alternativaspm�@valencia.es

Horario de atención al público:

De lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 horas.

Webs:

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



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com · Mapa gentilesa de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

