PROGRAMA DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO INTEGRAL A JÓVENES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MAPA-Joven

MELILLA APOYO PSICOLÓGICO Y ASESORAMIENTO AL JOVEN

Busca respuestas

Marina Fernández Navas Cgda Nº:ML/104
Alfonso Domínguez Escribano Cgdo. Nº:ML/108
Daniel Ventura Rizo Cgdo. Nº:ML/027
Paola Arrufat Mingorance Cgdo. Nº:ML/089
Agueda Abellán Vivanco Cgdo. Nº:ML/026

Marina Fernández Navas Cgda Nº:ML/104
Alfonso Domínguez Escribano Cgdo. Nº:ML/108
Daniel Ventura Rizo Cgdo. Nº:ML/027
Paola Arrufat Mingorance Cgdo. Nº:ML/089
Agueda Abellán Vivanco Cgdo. Nº:ML/026

ÍNDICE

1. Denominación……2
2. Presentación…….. 3
2.1.Justificación……. 3
2.2.Descripción…….. 6
2.3. Población beneficiaria……. 6
2.4. Objetivos generales y específicos…… 7
3. Áreas de intervención…… 12
4. Metodología…… 14
4.1.Atención Telefónica……....14
4.2.Asesoramiento y Contacto On-line…… 15
4.3.Asesoramiento Presencial……...……... 17
4.4.Base de Datos…….....19
5. Planificación Temporal del Proyecto……..……19
5.1.Fases……..…. 19
5.2.Temporalización del Trabajo y Calendario del Programa……...…21
6. Estimación Horaria del Trabajo……22
7. Presupuesto…… 25
8. Profesionales implicados en el proyecto…..……..… 25
9. Evaluación……... 29
10. Bibliografía……..… 31
11. Anexos…..…… 33

1. Denominación y finalidad

MAPA-Joven es un proyecto de asistencia psicológica gratuita para preadolescentes, adolescentes y jóvenes de entre 14 y 35 años, cuyo objetivo principal es apoyar y satisfacer a nivel informativo, formativo y de asesoramiento las necesidades psicológicas de dicha población. Todo ello, con una amplia flexibilidad, confidencialidad, profesionalidad y accesibilidad.

Este programa comienza en el mes de junio del 2014 prologándose hasta diciembre del mismo año. Debido a la buena acogida y, sobretodo, al excelente grado de satisfacción y valoración aportada por los usuarios del servicio (una puntuación de 8,76 puntos sobre 10), el presente proyecto pretende servir de base para renovar el convenio que ha unido al Ilustre Colegio de Psicólogos de Melilla, y su equipo de psicólogos, con la Viceconsejería de Juventud, permitiendo continuar con los servicios que desde MAPA-Joven se ofrecen.

Se tratade un servicio de asesoría, en diferentes modalidades (presencial, web, email, telefónico y mediante talleres de diversa índole) donde se puedan consultar y obtener respuestas a temasque preocupen a los jóvenes y con garantía de profesionalidad.

Con este proyecto se pretende aportar instrumentos y recursos para que puedan afrontar los riesgos para su salud más comunes y frecuentes en estas edades. Capacitar a chicos y chicas para que elijan las opciones más saludables en cuanto a los estilos de vida: alimentación, actividad física, sexualidad, etc. y en cuanto a su bienestar psicológico y social, así como en la prevención de hábitos que produzcan desajustes: adicciones, aislamiento, conducta violenta….

De este modo, se pretende favorecer las actividades de promoción de la salud y de prevención de riesgos en los jóvenes, ofreciéndoles apoyo, fomentando su implicación y otorgándoles un papel activo para conseguir que sean co-responsables de su salud.

En definitiva, se pretende un asesoramiento psicológico integral a nuestros preadolescentes, adolescentes y jóvenes.

2. Presentación

2.1. Justificación

La adolescencia, como etapa evolutiva, ha recibido una intensa atención por parte de la Psicología, desde sus comienzos; así, y a modo de ejemplo, pueden citarse la obra *Adolescence* que ya en 1904 escribió Stanley Hall o los estudios de Piaget sobre esta etapa.

Se entiende como adolescencia el periodo de desarrollo físico, psicológico y social que experimenta el sujeto entre los 11 y 21 años, aproximadamente, aunque se suele distinguir entre primera adolescencia o pubertad, segunda adolescencia o adolescencia temprana o media, y tercera adolescencia, adolescencia tardía o edad juvenil (Castillo, 1999).

Muchas son las formas de conceptuar esta etapa, pudiéndose encontrar diferentes matices según la cultura o la época en la que se circunscribe, pero todas estas concepciones, sean de la índole que sean, coinciden en considerar a la adolescencia como periodo inequívoco de cambios y retos, que el adolescente debe afrontar y superar como parte esencial de la vida del individuo y que culminan en un desafío global: convertirse en adulto (Castillo, 1999; Gómez-Fraguela, Luengo-Martín, Romero-Triñanes, Villar-Torres, Sobral-Fernández, 2006; Krauskopf, 1995).

Marina Fernández Navas Cgda Nº:ML/104
Alfonso Domínguez Escribano Cgdo. Nº:ML/108
Daniel Ventura Rizo Cgdo. Nº:ML/027
Paola Arrufat Mingorance Cgdo. Nº:ML/089
Agueda Abellán Vivanco Cgdo. Nº:ML/026

Si se entiende la salud en su triple dimensión bio-psico-social, la trascendencia del periodo se hace más destacable, dado que en esta etapa se consolidan los estilos de vida que a su vez serán determinantes de la calidad de vida y la salud en los periodos siguientes.

La adolescencia puede verse influida o afectada por características personales o situacionales de los jóvenes. Estas circunstancias pueden ser determinantes para el adolescente, marcando la diferencia entre el adulto en que podría convertirse y el que, tras esas situaciones, se ha formado. Claro ejemplo de esto es la implicación del adolescente en de consumo de drogas, embarazos o enfermedades de contracción sexual, problemas paterno-maternos filiales, la muerte de un familiar, el divorcio de los progenitores, etc.

Son diversas las causas que intervienen en el desarrollo de conductas no saludables, pero entre las principales están: la falta de apoyo familiar, la falta de conocimientos y habilidades, la inexperiencia, la búsqueda de sensaciones nuevas y, sobre todo, la baja percepción del riesgo y el sentimiento de invulnerabilidad que les caracteriza. Promoción de la salud implica el fortalecimiento de los factores protectores para evitar o controlar los riesgos (prevención).

Ante esta realidad, el adolescente presenta una crisis global que atañe a todas las facetas de su vida personal y que es considerada como elemento esencial de maduración individual, como trampolín necesario para que el niño, que hasta ese momento teníamos ante nuestros ojos, deje de serlo. En todo este proceso, y con el objetivo de facilitar la transición, el joven debe verse acompañado por una serie de personas adultas que lo guíen en este camino no exento de dificultades. Por esta razón, si bien los adultos deben establecer fronteras y límites con la intención de inculcar al menor una serie de normas necesarias, también por otro lado, deben apoyarlo en esta etapa a la vez tan rica

y complicada, cargada de problemas y decisiones por tomar, que pueden marcar el resto de sus vidas.

Al definirse como etapa de transición entre la infancia y la edad adulta, la adolescencia viene inseparablemente unida a términos como: crisis, reto (Castillo, 1999), inestabilidad y provisionalidad (Garaigordobil, 2000), transición, itinerario y proceso (Funes, 2003) o reorganización (Ochaíta, 1995), llegándose a afirmar que se trata de una "etapa de inmadurez en busca de la madurez" (Castillo, 1999, p. 42) o como "alguien que está aprendiendo a gestionar los riesgos" (Funes, 2003, p. 2).

Con estas características, no es extraño que gran número de los trabajos realizados se hayan centrado en la conflictividad asociada a las relaciones interpersonales del adolescente (Espada, Méndez, Griffin & Botvin, 2003; Fernández-Millán & Buela-Casal, 2007; Maciá, 1994; Urra, 1995, 2006; Zavala, Valadez & Vargas, 2008), hasta el punto de que Funes, en un trabajo de título muy sugerente, "¿Cómo trabajar con adolescentes sin empezar por considerarlos un problema?", advierte sobre la necesidad de "leer siempre en primer lugar sus conductas en clave adolescente" (Funes, 2003, p. 3). Costa y Morales (1998) realizaron un ensayo en el que se presentan las variables (factores de riesgo) que van a propiciar la aparición de conductas violentas en el niño y en el adolescente, dividiendo los factores de forma sistémica, según de dónde procedan las variables. Por su parte, aquellas investigaciones que se han centrado en los conflictos entre padres e hijos (del Barrio, 1995) afirman que estas disputas tienen que ver con aspectos cotidianos (TV, ayuda doméstica, horas de llegar a casa, tareas escolares e indumentaria). La influencia que todos estos conflictos van a ejercer sobre el adolescente, va a depender de la percepción que éste tenga sobre los mismos y de los apoyos familiares y sociales con los que cuente.

Por todo ello, es necesario para el adolescente contar con una serie de recursos psicosociales, emocionales y conductuales que les faciliten su transición a la vida adulta. Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto, creemos que poner a disposición de los jóvenes servicios que los acompañen y apoyen en este proceso madurativo y ante todas las dificultades intrínsecas de su edad, es una necesidad básica a cubrir. Se añade el hecho de que en otras ciudades y comunidades se están llevando a cabo, con éxito, servicios de asesoramiento en salud integral dirigidos a la juventud y la carencia de dicho recurso especializado en nuestra ciudad. Por estos motivos, y ante la oportunidad que se nos brinda desde la Viceconsejería de la Juventud de la Ciudad Autónoma de Melilla, se crea este proyecto.

2.2. Descripción

El proyecto *MAPA-Joven* tiene como finalidad asesorar en aquellas necesidades psicológicas y dificultades que se presentan con mayor frecuencia en la preadolescencia, adolescencia y juventud, tanto dentro del proceso evolutivo y de desarrollo normal, como en aquellos casos que manifiesten otras problemáticas específicas.

Para ello, se ha creado un equipo de profesionales de la psicologíaresidentes en la Ciudad Autónoma con amplia formación y experiencia en el campo de la psicología juvenil. El servicio tendrá una amplia gama de recursos de atención psicológica entre los que se incluyen el asesoramiento, la formación y la información de carácter psicológico, mediante el uso de las siguientes vías de atención:

- *Atención Telefónica*
- *Asesoramiento y contacto On-line*
- *Asesoramiento Presencial*
    - *Individual*

- *Talleres abiertos a todos los jóvenes*
- *Talleres para una población joven específica que así nos los solicite (universidad, institutos y otras entidades)*

2.3 Población beneficiaria

Estos servicios estarán a disposición de los residentes en la Ciudad Autónoma que soliciten asesoramiento psicológico y se encuentren dentro de los siguientes grupos de población:

- El grupo de usuarios directos del servicio estará constituido por preadolescentes, adolescentes y jóvenes de entre 14 y 35 años de edad que contacten con nosotros o acudan nuestros diferentes talleres de forma voluntaria.

- Existirán otros grupos de preadolescentes, adolescentes y jóvenes, en la citada franja de edad, que de forma indirecta pueden beneficiarse de la intervención del equipo de MAPA-Joven. Esto será a través del acceso al servicio online y la descarga de los materiales electrónicos disponibles.

- Igualmente se atenderá a familiares y allegados de entre 14 y 35 que tengan consultas que impliquen a otras personas de la misma franja de edad y/o profesionales que trabajen de alguna forma con dicha población y soliciten algún taller.

2.4 Objetivos generales y específicos del programa.

1.-En el contexto de la salud de adolescentes y jóvenes, el propósito general del proyecto es la promoción de la salud integral generando hábitos adecuados y la prevención de conductas de riesgo mediante la información, asesoramiento y formación para el desarrollo de competencias y habilidades personales y sociales que le ayuden a tomar decisiones saludables para favorecer su bienestar y desarrollo.

- Mejorar las condiciones de salud de los adolescentes y jóvenes, considerando los elementos de crecimiento y desarrollo y los de salud integral.

- Acercar la promoción de la salud a la juventud (como concepto positivo de mantenimiento y mejora de esta y no como enfermedad).

- Prevenir conductas de riesgo y hábitos inadecuados (por ejemplo: las conductas adictivas, irresponsables, violentas o temerarias).

- Atender las necesidades informativas de los jóvenes sobre cuestiones vitales que les causen preocupación.

- Fomentar un modelo basado en la adquisición de valores como la cooperación, solidaridad, tolerancia, igualdad, respeto, altruismo, esfuerzo y educación para la paz.

- Incentivar un modelo adecuado de relaciones afectivo-sexuales y el fomento de una sexualidad sana y responsable.

- Contribuir a desarrollar y fortalecer los mecanismos para una progresiva satisfacción de las necesidades psicosociales de adolescentes y jóvenes.

- Incentivar la posibilidad de compatibilizar salud y diversión.

- Favorecer la elección de las conductas más saludables.

- Contribuir al aprendizaje de habilidades sociales y resolución de conflictos utilizando medios de comunicación más efectivos (tanto en las relaciones con el grupo de pares, con la pareja, con la familia y en el entorno comunitario)

- Entrenar a los jóvenes en el desarrollo de una conducta asertiva para resistir a la presión de los pares: decir que NO, con razones fundamentadas.

- Capacitar a adolescentes y jóvenes para el autocontrol de emociones y una adecuada gestión de estas y prevenir la expresión de conductas violentas o desadaptadas.

- Fomentar la autoestima, el autoconcepto, la resistencia a la frustración, la toma de decisiones, la resolución de problemas, la motivación y la gratificación del esfuerzo.

- Orientar para la búsqueda de soluciones en los problemas educativos y académicos y en la preparación para la vida laboral (derivando a los servicios educativos y de orientación profesional en caso necesario).

- Mejorar la cobertura y calidad de los servicios de atención mediante coordinación con los distintos organismos y profesionales favoreciendo la optimización de recursos disponibles en la ciudad para una intervención eficaz.

- Motivar la participación de los jóvenes en la comunidad para evitar conductas de aislamiento y favoreciendo su autonomía, responsabilidad y sentimiento de pertenecía social.

- Detectar precozmente problemas de salud, determinadas conductas que pudieran enquistarse o situaciones de riesgo.

- Generar mecanismos de protección ante situaciones de vulnerabilidad como el maltrato y acoso (físico, psicológico, sexual, cibernético, ya sea en el entorno familiar, escolar, comunitario) y derivando a los servicios especializados de intervención.

- Dar a los adolescentes competencia social, es decir, la capacidad de integrar afecto, conocimiento y conductas para lograr un adecuado desarrollo.

2.-Dar asesoramiento psicológico gratuito a la población juvenil de la Ciudad Autónoma de Melilla,de una forma accesible, cercana y flexible.

- Ofrecer un servicio de atención telefónica en horario no lectivo donde los jóvenes puedan contactar de forma inmediata con el equipo psicológico.
- Crear una plataforma online en la página web de la Viceconsejería de la Juventud donde jóvenes y otros interesados puedan acceder a una amplia variedad de contenidos didácticos que sirvan de apoyo a la resolución de dudas y otras problemáticas asociadas a esta edad.
- Habilitar un correo electrónico donde el usuario pueda realizar cualquier tipo de consulta psicológica, solicitar cita previa, volcar sus sugerencias y recibir asesoramiento e información por parte del equipo.
- Crear, controlar y participar en foros de debate y reflexión sobre una variedad de temas asociados a esta edad.
- Hacer más accesible y visible el programa *MAPA-Joven* a los melillenses a través de las diversas redes sociales (Facebook, Twitter, Tuenti, etc.).
- Ofrecer asistencia psicológica presencial para una atención personalizada y ajustada a las necesidades del usuario, en un ambiente seguro y con fines formativos y/o de guía.
- Confeccionar e impartir talleres grupales enfocados al trabajo de las problemáticas e inquietudes significativas para la juventud melillense.

3.- Indagar sobre las preocupaciones y necesidades de la juventud melillense con el objetivo de diseñar acciones que respondan a las mismas.

- Evaluar las preocupaciones, problemáticas, inquietudes y deseos que

posee la juventud melillense a través de charlas y debates con jóvenes en las aulas de los centros educativos de la ciudad.

- Recabar datos estadísticos sobre el servicio proporcionado que incluyan número de usuarios, tipología de las problemáticas presentadas o las consultas realizadas y otros datos de interés.

- Utilizar los datos obtenidos para un posible estudio y su posterior publicación en artículos de investigación que plasmen la situación de la población juvenil melillense y planteen formas efectivas de intervención basadas en las acciones desarrollas por el presente programa.

4.- Dar una amplia difusión del programa MAPA-Joven.

- Difundir el programa a través de los medios de comunicación (periódicos, televisión, radio e Internet) por medio de acciones como ruedas de prensa, entrevistas o noticias.

- Promover y participar en eventos de diversa índole, específicos del programa *MAPA-Joven* o relacionados con la Viceconsejería de la Juventud.

- Dar a conocer los servicios del programa a los centros educativos de la ciudad con vistas a la captación de posibles usuarios.

- Utilizar las redes sociales como medios de difusión y asesoramiento de la población diana.

- Confeccionar y distribuir folletos, carteles y otros soportes publicitarios entre los diversos centros de la ciudad que trabajen con la población juvenil y/o la asistencia psicológica.

4.- Crear redes de comunicación entre instituciones que trabajen con la población juvenil y centros orientados a la salud psicológica.

- Establecer contactos con profesionales de la salud psicológica y profesionales del campo de la juventud con el objetivo informar y ofrecer/recibir asesoramiento.

- Crear un directorio de centros y clínicas psicológicas de la ciudad autónoma con el objetivo de facilitar el contacto y la derivación de los jóvenes a las mismas cuando su caso así lo requiera.

- Facilitar en la plataforma on-line un listado de páginas web afines al programa MAPA-Joven (COP, centros educativos, centros deportivos, actividades fomentadas por la Vicecosejería, etc.).

3. Áreas de intervención

Para una mejor comprensión y abordaje, se han aglutinado las distintas actividades y tareas en diferentes áreas de intervención:

a) Área de estilos de vida saludable: cuyo objetivo es la promoción de la alimentación equilibrada y la actividad física, la prevención de consumos adictivos (adicciones a diferentes sustancias como tabaco, alcohol y drogas y otras adicciones, como consumo de tecnología, juego y sexo) y la seguridad en la conducción y el ocio (accidentalidad).

b) Área de sexualidad y relaciones afectivas: cuyos objetivos son la promoción de relaciones sanas, seguras y satisfactorias, la igualdad entre hombres y mujeres, la eliminación de comportamientos sexistas y la prevención de sida, ITS y embarazos no deseados.

c) Área Educativa y profesional: que pretende asesorar en problemas académicos, en dificultades en orientación profesional y el establecimiento de itinerarios formativos e información de recursos existentes en el ámbito comunitario para la formación y el fomento del empleo.

d) Área de Salud Mental: que contempla el desarrollo de competencias para favorecer el ajuste psicosocial a través del abordaje de temas como la autoestima, autoeficacia, habilidades sociales, la resolución de conflictos, conocimiento y manejo de emociones, etc., así como la prevención de trastornos de salud mental.

e) Área de Convivencia: que pretende favorecer la convivencia pacífica, ayuda mutua y solidaridad, la prevención de la violencia entre iguales, la prevención de la violencia de género y la mejora de las relaciones paterno-filiales, así como propiciar espacios de negociación de los conflictos.

A continuación, de manera más pormenorizada, se detallan los temas de asesoramiento:

•Consumo de sustancias, drogadicción y otras adicciones(móvil, videoconsolas, juegos, internet,…).

- Trastornos de la Conducta Alimentaria
- Problemáticas de origen familiar:
  - Afectación psicológica por divorcio de los progenitores.
  - Afectación psicológica en casos de duelo.
  - Relaciones paterno/materno-filiales deterioradas.
  - Otros.
- Situaciones de maltrato y/o abuso en cualquiera de sus tipologías.
- Problemas de conducta y/o adaptación.
  - En ámbitos específicos (escolar, familiar, entre iguales, etc.).
  - De forma generalizada.
- Información y orientación sexual.
  - Casos de embarazos no deseados (valoración de opciones).
  - Afectación psicológica por padecimiento o posible infección de ETS.
  - La asertividad sexual
  - Las relaciones sexuales sanas y sin riesgo libres de riesgo
  - Relaciones de pareja adecuadas e inadecuadas

- Medidas anticonceptivas
- Síndrome postaborto
- Diferentes formas de amar
- Relaciones de pareja y tipos de manifestaciones del amor
- El amor romántico y pasional
- Las relaciones de dependencia
- La ruptura de mi pareja

• Bullying, mobbing, ciberacoso o ciberstalking, ciberbullying, acoso sexual.
• Orientación profesional y vocacional.
• La comunicación, las habilidades sociales y la conducta asertiva
• La resolución de conflictos y resolución de problemas
• Técnicas de estudio y problemas académicos.
• Asesoramiento para diferentes itinerarios educativos
• Integración en grupos y relaciones de amistad.
• El consumo de alcohol responsable.
• Violencia (género, mujer, paternofilial…)
• La violencia entre iguales

4. Metodología

Con el objetivo de acercarse a la población juvenil y ser lo más flexible posible, el programa contempla y ofrece un servicio de asesoramiento a través de las tres formas de comunicación más utilizadas por los jóvenes de hoy en día: teléfono, Internet y comunicación cara a cara.

[1)]Referencias sobre la eficacia de la consulta telefónica:

http://ayudapsicologicaya.com/articulo-publicado-en-psychology-today/

http://ayudapsicologicaya.com/articulo-extractado-de-scientific-american/

4.1 Atención telefónica.

Como ya ha sido contrastado, la eficacia de la asistencia psicológica por teléfono es similar a la presencial en consulta[1], con el beneficio de que esta vía permite, sobre todo, inmediatez. Cuando un paciente tiene que acudir a un profesional una serie de veces a la semana o al mes, la facilidad que puede representar llamar por teléfono, permite superar el "dejarlo para mañana" y se eliminan las distancias, ya que la necesidad de atención psicológicapuede darse en cualquier momento y lugar. Además, esta vía garantiza comodidad y anonimato y es más económica que la asistencia en consulta.

Este servicio consistirá en la recepción, por parte del equipo de MAPA-Joven, de las llamadas telefónicas realizadas por la población objeto deasesoramiento. Mediante la misma, se atenderán todo tipo de consultas, se realizará asesoramiento psicológico y se concertarán citas presenciales en los casos que así se demande o convenga.

La asistencia telefónica se realizará mediante respuesta directa al joven que realiza la consulta, en el horario establecido para ello. Dado que el teléfono siempre estará encendido y en posesión de uno de los/as Psicólogos/as, si la llamada se realizara fuera del horario se atenderá igualmente salvo imposibilidad laboral y cuestiones similares. En estos últimos casos la llamada les será devuelta en el horario establecido.

Cabe resaltar que el horario establecido incluye un servicio de guardia telefónica los fines de semana. Ampliando los días de atención y favoreciendo el contacto en aquellos momentos en que los jóvenes puedan necesitarlo.

La temporalización y el horario elegidos para el servicio de atención telefónica vienen justificados por la mayor disponibilidad de la población juvenil en horario vespertino, en periodo lectivo.Por ello, esta vía de contacto estará operativa martes y jueves (salvo festivos) en horario de 16.00h a 18.00h. En periodo vacacional la disponibilidad será la misma, a excepción del horario de atención, pudiendo contactar martes y jueves (salvo festivos) en horario de 12.00h a 14.00h. Por último, el servicio de guardia telefónica estará operativo

los sábados y domingos en horario de 17.00h a 19.00h.

4.2 Asesoramiento y contacto on-line.

Se trata de un servicio completo de atención a través de la vía on-line que incluye el uso de un correo electrónico de contacto, la asistencia a través de foros de debate y reflexión, la creación de una plataforma online y el contacto mediante redes sociales. En estas dos últimas modalidades de acceso se incluirán gran variedad de recursos y materiales de interés para la población beneficiaria y otros interesados.

Por un lado, el correo electrónico permite que los usuarios plasmen sus necesidades, intereses y dudas de forma meditada, que soliciten cita de atención presencial y que realicen sugerencias. Todo ello, de forma anónima y confidencial y una con una revisión y contestación de todos los mensajes en un plazo aproximado de 24 horas en días laborables.

Por otra parte, los foros de internet, permiten que la persona que los quiera utilizar, pueda plantear su situación con cierto anonimato y tiempo suficiente como para que los profesionales puedan evaluarla. Al igual que ocurre con el correo electrónico, los foros brindan la opción de enviar mensajes privados a los profesionales manteniendo la confidencialidad, con el añadido de que, si la persona lo desea, podrá compartir también su situación, vivencia y preocupaciones con otros usuarios del foro. Esta opción requiere de la moderación y el constante cuidado de los administradores del foro para que en él se mantengan las normas de respeto y convivencia, así como el establecimiento y revisión de las temáticas (ver anexo 1).

Por todo ello, se puede afirmar que la vía on-line representa un servicio completo de atención disponible 24 horas. Este servicio tendrá su acceso a través de la página web de la Vicecosejería de la Juventud (www.melilla.es – Casa de la

Juventud) y a través de redes sociales. Esta vía, en su conjunto, pretende:

- Recibir orientación sobre la labor y servicios prestados por el equipo de MAPA-Joven, así como las diversas formas de contacto disponibles.
- Proporcionar información y formación sobre los temas de interés y las diferentes problemáticas que pueden presentar los jóvenes melillenses, a la vez que se brinda técnicas y herramientas para el abordaje de las mismas. Esta información adoptará la forma de folletos, dosieres, artículos, vídeos, enlaces de interés y otras publicaciones que serán incluidos en la web y en las redes sociales de forma periódica.
- Facilitar información, a través de los materiales anteriormente descritos, tanto a la población joven, beneficiaria directa del servicio, como a familiares de la misma, personas allegadas (amigos, profesores, entrenadores, etc.) y/o cualquier persona con interés en el campo de la atención psicológica juvenil.
- Habilitar un lugar de debate (foros), donde los usuarios puedan discutir las temáticas en las que estén interesados, compartir información y recibir apoyo tanto de profesionales calificados como de otros jóvenes en su misma situación.
- Solicitar cita para acudir al asesoramiento presencial.

4.3 Asesoramiento presencial.

A través de esta vía se atenderá de forma personalizada y bajo cita previa (concertadas vía e-mail o teléfono) a toda la población juvenil comprendida entre los 14 y los 35 años que, voluntariamente, solicite dicho servicio. En función de las demandas expuestas y de las necesidades presentes en el usuario se procederá a informar, formar, asesorar y/o derivar a otros centros o

profesionales. La *atención presencial individual* tendrá lugar dentro las siguientes franjas horarias: Lunes y miércoles de 16.00h a 18.00h en periodo lectivo y lunes y miércoles en horario de 12.00h a 14.00 en periodo vacacional. La elección de dicho horario viene determinada, al igual que en el servicio de atención telefónica, por la mayor disponibilidad de los adolescentes y jóvenes. Por otra parte, el lugar determinado para el desarrollo de la actividad mediante esta vía será el Colegio Oficial de Psicólogos de Melilla, sito en C/General Aizpuru nº 3, cuyo acceso se facilita por parte del COP de forma gratuita en el horario establecido.

Este sistema de asesoramiento, información, atención psicológica presencial permitirá abordar de forma integral las necesidades quedemanden los jóvenes melillenses.

De forma complementaria al trabajo individualizado, se pretende llevar a cabo otras formas de *intervención presencial en grupo* sobre la población beneficiaria: los TalleresFormativos. Los mismos versarán sobre aquellas temáticas de mayor acogida y prevalencia en la población juvenil. Se brindará la posibilidad, además, de que sean los propios jóvenes quienes a través del correo electrónico y las llamadas telefónicas hagan las propuestas sobre las temáticas, técnicas o herramientas a trabajar en los mismos.

Se realizarán un total de cuatro talleres/conferencias a lo largo del programa durante el 2015. Cada uno de los talleres tendrá una duración de 2 horas y será necesario para su implementación cubrir el cupo mínimo de asistencia (5 personas). Para asistir a los mismos, los interesados deberán avisar con antelación al equipo de MAPA-Joven, informando de su asistencia a través del correo o por vía telefónica. Respecto al lugar de realización, los talleres se llevarán a cabo en las instancias que la Viceconsejería de la Juventud nos facilite para ello y en horario a convenir.

Para el programa MAPA-Joven 2015 se incorpora formalmente las

charlas/talleres que se han venido realizando durante los últimos meses del 2014. Se trata de charlas y exposiciones que buscan informar sobre el programa MAPA-Joven y sus diferentes servicios a los alumnos con edades a partir de los 14 años en sus aulas de estudio. Además, estos encuentros son excelentes oportunidades para conocer y debatir con los Jóvenes sobre los temas que más les preocupan, sobre posibles mejoras para nuestros servicios y recibir propuestas sobre las temáticas a tratar en futuros talleres. Está planeado para el 2015 llevar a cabo estas charlas en diversos centros educativos de la ciudad como son las facultades de la Universidad de Granada en Melilla, la Escuela de Arte, Institutos de Educación Secundaria y otros centros interesados con alumnado con edades comprendidas entre los 14 y los 35 años.

4.4 Base de datos

Se trata de un sistema de recogida de información de los usuarios del programa MAPA-Joven. En la base se acumularán datos de interés como el número de usuarios, datos demográficos como sexo y edad, la vía de contacto utilizada, el tipo de demanda o el formato de respuesta empleado. Los objetivos fundamentales de la creación y desarrollo de esta base de datos son el aumento de conciencia y conocimiento sobre la población juvenil de Melilla y la mejora de futuros proyectos que impliquen a dicha población, ajustados a sus necesidades reales.

En el Anexo 3, “Cuestionario de satisfacción”, se puede observar el documento provisional que sería cumplimentado para cada usuario en cada una de las consultas o intervenciones presenciales realizadas. Este nuevo cuestionario incluye ciertos cambios que, tras la experiencia acumulada en la pasada edición de MAPA-Joven, pretenden mejorar la recogida de información y facilitar su cumplimentación.

Todos los datos recogidos serán completamente anónimos y su uso estará restringido únicamente a fines estadísticos, todo ello conforme a lo estipulado en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

5. Planificación temporal del proyecto.

5.1 Fases

Se estipula que el proyecto tenga una duración aproximada de 11 meses, quedando abierta la posibilidad de renovación del mismo en un futuro. El proyecto se dividirá en un total de 2 fases cuyas características y actividades se detallan a continuación:

Fase 1. Activación del programa de atención psicológica.

Esta fase se llevará a cabo a lo largo de toda la duración acordada para el programa en el convenio, a excepción del último mes. Por tanto, tiene una duración estimada de 10 meses y englobará todas las actividades y tareas desempeñadas por el equipo para el programa MAPA-Joven:

- El servicio de atención telefónica (servicio normal, guardias fin de semana y atención al contestador telefónico.
- El asesoramiento y contacto on-line (revisión del correo electrónico, creación y control de foros de debate, etc.)
- El asesoramiento presencial individual.
- Dos talleres grupales formativos y/o didácticos.
- Recopilación de información de los usuarios.
- Incorporación de los datos a la base y análisis preliminares.
- Actualización de página web, redes sociales y materiales de interés.

- Difusión continúa mediante las charlas/talleres y otras vías.
- Creación de una red de contactos de profesionales e interesados en el campo de la atención juvenil.
- Contacto con otros profesionales del sector para asesoramiento puntual.

Fase 2. Evaluación del proyecto, elaboración de memoria y presentación de resultados. Se mantiene servicio online y telefónico.

Esta fase tendrá lugar en el último mes del proyecto. Durante ésta se realizará un análisis estadístico de los datos recogidos a lo largo de todo el programa con el objetivo de elaborar una memoria final y presentar la misma a la Viceconsejería de la Juventud. En ella se plasmará la aceptación que haya conseguido el programa, la satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio, así como el tipo de servicio prestado y las actividades realizadas. Por último, se ofrecerán las conclusiones y las sugerencias para la mejora del propio programa y de otros programas asociados a la población juvenil.

Asimismo, durante esta fase seguirá activo el servicio online de correo electrónico y foros de debate, así como el servicio telefónico, con el objetivo de no dejar sin cobertura asistencial a los usuarios durante este periodo.

5.2 Temporalización del trabajo y calendario del programa.

PERIODO LECTIVO							
SERVICIO	**L**	**M**	**X**	**J**	**V**	**S**	**D**
Telefónico		16.00h - 18.00h		16.00h - 18.00h		Guardia (17:00 - 19:00)	Guardia (17:00 - 19:00)
On-line	A diario	A diario	A diario	A diario	A diario		
Presencial	16:00h - 18:00h		16:00h - 18:00h				

Tabla 1.A. Temporalización semanal del trabajo en periodo lectivo. Elaboración propia.

PERIODO VACACIONAL							
SERVICIO	**L**	**M**	**X**	**J**	**V**	**S**	**D**
Telefónico		12.00h - 14.00h		12.00h - 14.00h		Guardia (17:00 - 19:00)	Guardia (17:00 - 19:00)
On-line	A diario	A diario	A diario	A diario	A diario		
Presencial	12:00h - 14:00h		12:00h - 14:00h				

Tabla 1.B. Temporalización semanal del trabajo en periodo vacacional. Elaboración propia.

Calendario

Desde el equipo de MAPA-Joven, se propone el mes de enero como fecha de inicio de proyecto ya que, de este modo, el programa tiene continuidad y los

usuarios pueden continuar accediendo a sus servicios de forma ininterrumpida. Aunque la consejería podrá establecer el plazo que estime más oportuno.

6. Estimación horaria del trabajo.

A continuación se presentan tres tablas con la estimación horaria de trabajo para una semana en cada una de las fases del programa.

- La estimación horario de trabajo para una semana estándar de la Fase 1 es la siguiente:

TIPO DE ACTIVIDAD		HORAS TOTALES ESTIMADAS POR SEMANA
Atención telefónica	Atención Telefónica	**4º**
	Guardia fin de semana	**4º**
	Revisión contestador telefónico	**1º**
Intervención presencial	Sesiones individuales	**4º**
	Preparación sesiones individuales	**4º**
	Talleres grupales: preparación y elaboración	**1º**
Plataforma On-line	Revisión y contestación del correo electrónico	**5º**
	Creación, control y participación en los foros	**5º**

	Actualización de materiales descargables	**2º**
	Actualización web y redes sociales	**1º**
Difusión.	Reuniones y difusión en centros y actos promocionales	**3º**
Base de datos	Incorporación de datos	**1º**
TOTAL		**35 Horas**

Tabla 2. Estimación horaria de trabajo para una semana de la Fase 1. Elaboración propia.

- En último lugar, en la tabla siguiente se muestra la distribución horaria del trabajo estimado para una semana durante la Fase 2:

TIPO DE ACTIVIDAD		**HORAS TOTALES ESTIMADAS POR SEMANA**
Base de datos	Incorporación de datos	**3º**
	Análisis estadísticos	**5º**
Plataforma On-line	Revisión y contestación del correo electrónico	**5º**
	Creación, control y participación en los foros	**5º**
Atención telefónica		**6º**
Elaboración de memoria e informes		**11º**
TOTAL		**35 Horas**

Tabla 3. Estimación horaria de trabajo para una semana de la Fase 2. Elaboración propia.

7. Presupuesto

GASTOS		COSTE MENSUAL PROMEDIO	TOTAL PROYECTO
COSTES DE SERVICIO TÉCNICO (**)	Asesoramiento Presencial, Talleres grupales, Gestión plataforma online (Foros, correo electrónico, elaboración dosieres informativos, etc.), Asesoramiento Telefónico, Servicio de Guardia y otros servicios y tareas (elaboración de materiales de difusión, promoción del proyecto, reuniones, coordinación, base de datos, memoria, etc.)	1.800€	19.800€
OTROS GASTOS	Porcentaje destinado al COP por labores de coordinación, contratación y cesión de local para el desarrollo de las diversas actividades del presente proyecto (10%)	200€	2.200€
TOTAL GASTOS		**2.000€**	**22.000€**

Tabla 4. Presupuesto del proyecto MAPA-Joven. Elaboración propia.

(**)Nota. El número total de psicólogos o profesionales que finalmente participen de la realización del proyecto no altera en forma alguna el presupuesto final.

8. Profesionales implicados en el proyecto

- **Profesionales directos**

Para llevar a cabo el proyecto, existe un equipo de profesionales de la Psicología, con formación específica en el ámbito infanto-juvenil y experiencia en las distintas áreas a tratar. Se trata de un equipo técnico que favorece la sinergia mediante la combinación de diferentes rangos de edad, género y experiencias profesionales, favoreciendo un abanico de posibilidades, lo suficientemente amplias y variadas. El hecho de ser

psicólogos y psicólogas en diferentes estadios evolutivos, permite que el equipo -que ya tiene experiencia previa en diferentes colaboraciones- sea muy heterogéneo y cohesionado, por lo que podrá abarcar de manera más eficaz cualquier tipo de consulta en relación al género o edad de los jóvenes, como ya se ha observado en la anterior edición de MAPA-Joven.

Para una adecuada organización del trabajo los componentes del equipo, además de encargarse del servicio de asesoramiento, realizarán labores de coordinación y contacto con los diferentes organismos e instituciones implicadas en el presente proyecto.

A continuación se ofrece una breve anotación curricular de cada uno de los profesionales propuestos y sus datos de contacto:

- **Daniel Ventura Rizo (Coordinador)**

Colg ML/027
daniventurizo@hotmail.com
daniel_ventura@copmelilla.org
Telf.: 653 406 772
Licenciado en Psicología por la UNED, acreditado como Psicólogo Sanitario, con una extensa experiencia en intervención, asesoramiento y atención psicológica a población infanto-juvenil. Máster en Psicología Clínica Infanto-Juvenil por el Instituto Superior de Estudios Psicológicos (ISEP).

- **Marina Fernández Navas.**

  Colg ML/104

  marinafn88@gmail.com

  Telf.: 620 47 43 75

  Licenciada en Psicología por la Universidad de Málaga, acreditada como Psicóloga Sanitaria, con amplia experiencia en la evaluación e intervención psicológica infanto-juvenil, coordinadora de diferentes programas de la Universidad de Málaga, con trayectoria profesional en la prevención y el tratamiento de drogodependencia y otras adicciones, extensa práctica en el ámbito de la orientación profesional, profesora en diversas actividades formativas y co-autora en publicaciones científicas relativas a la población adolescente.

- **Alfonso Domínguez Escribano.**

  Colg ML/108

  alfonsodoes@gmail.com

  Telf.: 626 67 85 14

  Licenciado en Psicología por la Universidad de Granada, acreditado como Psicólogo Sanitario. Formación en maltrato y abuso infantil, delincuencia juvenil, trastornos del comportamiento, Bullying, intervención psicosocial en menores en riesgo de exclusión social, intervención psicológica en alcohólicos, duelo, educación en valores, inteligencia emocional, artemediación y técnicas de relajación.

- **Águeda Abellán Vivancos**

Colg ML/026

aguedabellan@hotmail.com

Telf.: 667 444 678

Licenciada en Psicología, acreditada como Psicóloga Sanitaria, con amplia experiencia en acción tutorial infanto-juvenil, colaboradora en colonias urbanas de Cáritas, con una trayectoria profesional de seis años en el tratamiento de niños y jóvenes víctimas de Violencia de Género en el hogar.

- **Paola Arrufar Mingorance**

Colg ML/089

Paola.arrufat@gmail.com

Telf.:675759063

Licenciada en Psicología por la Universidad de Málaga, acreditada como Psicóloga Sanitaria. Coordinadora de las actividades de ocio y tiempo libre de la asociación TEAMA, coordinadora del área técnica y psicóloga de la asociación Cuenta Con Nosotros-Enfermedades Raras. Con experiencia en formación e intervención con jóvenes en riesgo de exclusión social. Formada ampliamente en los agentes de vulnerabilidad más comunes en la población adolescente (trastorno de la conducta alimentaria, bullyng, dependencia al alcohol…).

- **Profesionales externos (asesores).**

  - Javier Urra Portillo a través de su recurso electrónico RecURRA GINSO, Dr. en Psicología, desempeñó labores de psicólogo forense en la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia y en los Juzgados de Menores de Madrid desde 1985. Asimismo ha sido Defensor del

Menor en la Comunidad de Madrid (1996-2001), Presidente de la Asociación Iberoamericana de Psicología Jurídica, Presidente de la Red Europea de Defensores del Menor y profesor de Ética y Deontología en el Centro Universitario Cardenal Cisneros, dependiente de la Universidad Complutense de Madrid. Conocido por sus intervenciones en radio y televisión, ha publicado cientos de artículos sobre psicología forense y sobre la infancia en diversos medios, así como diversos libros de ensayo entre los que destaca el exitoso El Pequeño Dictador. Cuando los padres son las víctimas (2006). Ha sido reconocido con diversos premios, tanto por su labor en Psicología como, especialmente, por su implicación en el mundo del menor más desprotegido.

- Juan Manuel Fernández Millán: Dr. en Psicología, Psicólogo clínico, Psicólogo de Centro Asistencial de Melilla, autor de los manuales "Estimado hijo: lo he hecho lo mejor que he podido", "Padres desesperados con hijos adolescentes", "Educación social y atención a la infancia", así como numerosos artículos científicos publicados en revistas con índice de impacto, profesor de la UGR.

- Manuel Fernández Navas es Maestro en Audición y Lenguaje y Licenciado en Psicopedagogía. Actualmente se encuentra haciendo la tesis doctoral sobre Enseñanza virtual y es profesor de Didáctica en la Facultad de Educación de la Universidad de Cádiz. Sus líneas de investigación son la evaluación educativa, la investigación-acción, la formación de docentes, las Nuevas tecnologías en educación y la innovación educativa. Ha participado como Coautor en la elaboración de dos libros relacionados con el ámbito de los menores: Educación social y atención a la infancia (2011) y el

Educador social de Menores (2007). De igual forma cuenta con diversas publicaciones en revistas científicas de impacto.

9. Evaluación del proyecto

Con la finalidad de valorar la eficacia, eficiencia y calidad del programa implementado, al igual que para ofrecer la máxima transparencia durante todo el proceso, se seguirá un sistema de evaluación de forma tanto interna como externa.

En lo referente a la evaluación interna y tras finalizar el contacto con los usuarios, se les solicitará que rellenen un cuestionario(ver anexo3, "Cuestionario de satisfacción")relativo a su satisfacción con el servicio y en el que puedan realizar sugerencias. Dicha información será incluida y analizada en la memoria, y se utilizará como herramienta para la mejora continua del programa y para la elaboración futuros proyectos.

Por su parte, ofrecemos la posibilidad de que, paralelamente a la evaluación gestionada por los coordinadores del proyecto, los miembros de la Comisión de selección del Ilustre Colegio Oficial de Psicólogos de Melilla y profesionales de la Viceconsejería de la Juventud, realicen cualquier tipo de evaluación y/o seguimiento externo que consideren oportuno.

10.Bibliografía.

- Castillo, G. (1999). El adolescente y sus retos. Madrid: Pirámide.
- Costa, M. & Morales, J. M. (1998). ¿Por qué hay niños que cuando jóvenes llegan a comportarse violentamente? Claves para comprender el desarrollo de la violencia. Anuario de Psicología Jurídica, 8, 163-179.
- Del Barrio, C. (1995). Los conflictos con los padres desde la perspectiva de los hijos. Infancia y Sociedad, 30, 133-143.
- Espada, J. P., Méndez, X., Griffin, K. W. & Botvin, G. J. (2003). Adolescencia: consumo de alcohol y otras drogas. Papeles del Psicólogo, 23, 9-17.
- Fernández-Millán, J. M. & Buela-Casal, G. (2007). Padres desesperados con hijos adolescentes. Madrid: Pirámide.
- Funes, J. (2003). ¿Cómo trabajar con adolescentes sin empezar por considerarlos un problema? Papeles del Psicólogo, 23, 1-8.
- Garaigordobil, M. (2000). Intervención psicológica con adolescentes. Madrid: Pirámide.
- Ochaíta, E. (1995). Desarrollo de las relaciones padre/hijo. Infancia y Sociedad, 30, 207-228.
- Urra, J. (1995). Adolescentes en conflicto. Madrid: Pirámide.
- Urra, J. (2006). El Pequeño dictador. Madrid: La esfera de los libros.

- Hall, G. S. (1904). Adolescence: Its psychology and its relations to physiology, anthropology, sociology, sex, crime, religion, and education. New York: Appleton.

- Zavala, M. A., Valadez, M. D. & Vargas, M. C. (2008). Emotional intelligence and social skills in adolescents with high social acceptance. Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 6 (2), 319-338.

- Maciá, D. (1994). Un adolescente en mi vida. Madrid: Pirámide.

- Krauskopf, D. (1995). Dimensiones del desarrollo y la salud mental en la adolescencia. En Indicadores de Salud en la Adolescencia. San José, Costa Rica: O.P.S.

- Gómez-Fraguela, J., Luengo-Martín, A., Romero-Triñanes, E., Villar-Torres, P. & Sobral-Fernández, J.(2006). Estrategias de afrontamiento en el inicio de la adolescencia y su relación con el consumo de drogas y la conducta problemática. International Journal of Clinical and Health Psychology, 6, 581-597.

ANEXOS*

(*) Todos los anexos se han realizado a modo de borrador y podrían verse modificados

ANEXO 1

El *foro online*, estará confeccionado a tal efecto por la Viceconsejería de la Juventud. Como se menciona más arriba, sea cual sea su temática es frecuente encontrar usuarios que faltan al respeto, en ocasiones sin pretenderlo, a otros usuarios despertando el malestar y la simpatía de otros usuarios, polarizándolos en dos grupos que se enfrentan y provocando el caos. En otras ocasiones encontramos los llamados *trolls de internet*, usuarios que buscan como fin principal, provocar el malestar en un sitio online con sus comentarios. Para evitarlo, dispondrá de 3 moderadores que, casi a tiempo completo mantendrán las normas de convivencia y respeto en los hilos (*ver anexo 1: normas del foro*). Se proponen dos modos de intervención:

A) Los jóvenes dejarán su pregunta en el mismo de forma pública (será visualizada por todos los miembros del foro). Se garantizará la privacidad del autor que la realiza tal pregunta dando la oportunidad de registrarse con un Nick o seudónimo. Realizandose, a la mayor brevedad, la respuesta del mismo.

B) De forma periódica, estableciendo un mínimo de 1 vez por al mes, se abrirán temas de conversación con la intención de la promocionar la salud integral mediante la información, asesoramiento, confrontación de ideas y debates entre iguales. Los temas propuestos estarán relacionados con las 5 áreas de intervención propuestas. A continuación se detalla el objetivo a trabajar en el foro cada mes:

NORMAS GENERALES DEL FORO

Si no respetas las normas básicas descritas a continuación, corres el riesgo de ser expulsado/a del foro, incluso a la suspensión de tu cuenta definitivamente. Además los administradores y moderadores se reservan el derecho a desplazar, editar o a suprimir todo mensaje que no cumpla con lo establecido y escrito en las siguientes normas:

ASPECTOS GENERALES

- **RESPETO:** es importante mantener unas normas de convivencia que nos permitan a todos participar en libertad y con respeto a los demás y a sus opiniones.

- **BUEN COMPORTAMIENTO:** Procura que tus mensajes aporten algo al Foro. Si quieres manifestar una opinión a favor o en contra, justifícala para que el resto de foreros conozcan tu postura.

- **ESCRIBIR CORRECTAMENTE:** Es imprescindible que todos los foreros intenten escribir con un mínimo de corrección ortográfica.

- **PRIVACIDAD:** La moderación va a prestar mucha atención y va a ser muy severa con cualquier vulneración de la privacidad o intimidad de cualquier usuario (sin su consentimiento). En lo relativo al foro, queda terminantemente prohibido poner mensajes privados recibidos por parte de otro usuario. Todo lo que pueda implicar un daño en la privacidad de un individuo será inmediatamente castigado con el cierre del hilo. La información posteada será eliminada y en según que casos, y dependiendo de la gravedad en la vulneración de la privacidad, la sanción podrá ser de expulsión tanto temporal como definitiva.

MOTIVOS PARA CERRAR UN TEMA

- **Racismo, xenofobia, misoginia y homofobia:** como sabéis las faltas de respeto son el enemigo de todo Foro, así que procuraremos mantener el orden en éste tipo de hilos. Podéis tener las ideas que queráis y expresarlas normalmente con EDUCACIÓN, pero no podemos permitir un linchamiento escrito sobre cualquier grupo cultural, social o racial.

- **Hilos problemáticos:** cuando es un hilo exista un claro mal ambiente se procederá a su cierre para evitar llegar a las expulsiones, o en el caso de que éstas sean inevitables, para evitar que la cosa vaya a peor.

- **Quejas sobre la moderación:** las discusiones sobre la moderación suelen traer problemas y enfrentamientos entre foreros. Por ello, cualquier sugerencia, queja o asunto sobre moderación debe ir al foro de peticiones y sugerencias si se desea exponer en público, o por MP a un administrador o moderador si se prefiere tratar en privado. Los insultos, las provocaciones y las faltas de respeto deben quedarse a un lado a la hora de quejarse.

- **Publicidad y Spam:** No está permitida la publicidad de otras páginas web sin el debido consentimiento de los administradores.

MOTIVOS PARA BORRAR UN MENSAJE

- **Floodeo:** Los comentarios fuera de lugar o que no aporten nada, así como los comentarios hechos premeditadamente para desviar el tema principal, pueden ser borrados, y dependiendo de los casos, su autor expulsado.

- **Imágenes desagradables u ofensivas:** Dependiendo de su contenido pueden ser borradas o convertidas en link externo.

- **Imágenes grandes:** Imágenes que sean demasiado grandes hasta el punto de modificar el tamaño el foro, pueden ser eliminadas. Así mismo, citar un mensaje que contenga una imagen o un video también puede ser eliminado.

- **Doble posteo:** Postear dos o más veces seguidas en el mismo tema dará lugar a la eliminación de uno o ambos mensajes. Para añadir algo a un mensaje, utilizar la opción de "*editar*" en vez de publicar otro mensaje nuevo.

- **Hilos absurdos:** Es importante que no participéis en este tipo de hilos, en primer lugar porque vuestra participación se perderá al borrar el tema, en segundo lugar para facilitar a la moderación su labor, y en tercer lugar para no colaborar con los que se dedican a molestar y a entorpecer el buen funcionamiento del foro, los denominados *Trolls*.

MOTIVOS PARA EXPULSAR A UN MIEMBRO

- **Insultar:** Nunca debemos faltar el respeto de otro forero o comunidad de foreros.

- **Floodeo:** El floodeo no está permitido, entre otras cosas porque es muy molesto a la hora de participar ver que la mayoría de respuestas carecen de contenido. Se considerarán como floodeo todas aquellas palabras, emoticones o imágenes sacadas fuera de contexto y en las que se ve claramente la intención de sumar un mensaje.

- **Otros motivos:**
  - Perjudicar a otros usuarios (por ejemplo, pedir o sugerir la expulsión de un compañero de foro, o abrir un hilo para molestarle o comentar cosas sobre él).
  - Reincidir muchas veces en una falta.
  - Mostrar imágenes ofensivas.
  - Escribir hilos en otros idiomas que no sean el castellano.

- Desviar el tema principal de un hilo sin aportar nada.
- Faltar al respeto por MP a otros usuarios del Foro.
- Publicar MP en los foros públicos.
- Provocar y molestar a los moderadores. No se va a tolerar que alguien se dedique, de mala fe, a criticar las normas del foro así como la labor de los moderadores/administradores. Este tipo de acciones causan malestar entre los miembros y entorpecen nuestra labor.

SOBRE LAS EXPULSIONES

La decisión sobre si la expulsión es total o temporal (de 24 horas, tres días, una semana o el tiempo que proceda) depende de la gravedad. Para que sea total, debe ser un caso clarísimo de alguien que no debe seguir en los foros bajo ningún concepto. La expulsión de un usuario del foro recae sobre su persona, y no sólo sobre su nick.

Mensajes creados por miembros expulsados del foro

Los mensajes creados por un miembro expulsado, salvo los que por las Normas de Uso deban ser borrados, se mantendrán en el mismo y no se podrá exigir su eliminación. Se considera que un mensaje escrito en un medio público y gratuito es una aportación pública, en este caso a un colectivo y en un marco de colaboración, aportando información y detalles. La eliminación de los mismos privaría a todo el colectivo del acceso a esa información.

Se aplicará la misma norma a todos aquellos usuarios que pidan la baja voluntaria del foro, quienes no podrán exigir la eliminación de sus mensajes aportados.

OTROS ASPECTOS SOBRE LA MODERACIÓN

- Si consideráis que un mensaje incumple las normas del Foro, podéis enviar un MP (mensaje privado) a los administradores, dando vuestras razones por las cuales creéis que el moderador debe actuar. Es muy recomendable que expongáis claramente qué es lo que os parece mal del mensaje reportado.

- **Los Avisos de los moderadores:** En algunos casos los administradores/moderadores enviaremos MP's de aviso a algún usuario advirtiéndole acerca de una falta que haya cometido. Este tipo de avisos los hacemos para evitar llegar a una expulsión y que el usuario tenga la oportunidad de rectificar.

ANEXO 2

LISTADO DE CENTROS RELATIVOS A JÓVENES EN LOS QUE SE PRETENDE DIFUNDIR LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

- Institutos:
  - IES Enrique Nieto
  - IES Leopoldo Queipo
  - IES Miguel Fernández
  - IES Juan Antonio Fernández
  - IES Virgen de la Victoria
  - IES Escuela de Arte Miguel Marmolejo
  - IES La Salle el Carmen
  - IES Nuestra Señora del Buen Consejo
  - IES Reina Victoria Eugenia
  - Colegio La Salle- El Carmen
  - Buen Consejo
  - Reina Victoria Eugenia.
  - Colegio Rusadir

- Universidades
  - Universidad de Granada, Campus de Melilla
  - Universidad a Distancia UNED

- Asociaciones Juveniles y otras orientadas a la población juvenil

- Otros

ANEXO 3

Cuestionario de satisfacción

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MAPA JOVEN 2015

Esta Encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación con objeto de mejorar el servicio. Por eso, su opinión es muy importante.

1. Fecha_____ **2. Barrio** _____

3. Sexo: □ **Mujer** □ **Hombre** **4. Edad:** _____

5. Nivel Estudios:

Sin estudios		**Estudios Postgrado**	
F.P (Grado medio)			
F.P (Grado superior)			
Estud. Universitarios			

6. Señala cuál es el motivo por el que recurres a MAPA JOVEN:

INFORMATIVO	
FORMATIVO	
ASESORAMIENTO	
ASISTENCIA A CHARLA	

7. ¿Qué tipo de Asesoramiento has solicitado o recibido?

PRESENCIAL	
WEB	
E-MAIL	
TELEFÓNICO	

7. Indica, por favor, en la tabla siguiente la *satisfacción* que tiene para ti, valorando del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno), cada uno de los aspectos que figuran a continuación (Deja en blanco aquellos que no correspondan al servicio que has recibido):

ASPECTOS / SERVICIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones					
Accesibilidad a la Web					
Accesibilidad vía Telefónica					
Accesibilidad por e-mail					
Efectividad del servicio prestado					
Valora si los servicios prestados en la actualidad cubren tus necesidades.					
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable					
Valora la cortesía del personal que te ha atendido					
NIVEL DE CALIDAD DE MAPA JOVEN					

8. Valora las siguientes actividades del 1 (muy mal) al 5 (muy bien):

ACTIVIDADES	SEÑALA LA ACTIVIDAD REALIZADA	MUY MAL	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
Talleres						
Intervención Presencial						
Asesoramiento						
Contacto on-line						
Atención telefónica						

9. ¿A través de qué medio informativo te has enterado de MAPA JOVEN?

□ Radio □ TV □ Prensa □ Web □ Redes Sociales □ Dípticos □Otros ¿Cuál?_____

10. Propuestas de Mejoras o Propuestas para futuros talleres:_____

ANEXO 4
Folleto

CONTACTA CON NOSOTROS

C/ General Aizpuru nº 3

TLF **645 25 66 67**

E-mail: **mapajoven@juventudmelilla.es**

Web: **www.juventudmelilla.es**

MAPAJOVEN

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA
Consejería de Fomento, Juventud y Deportes
VICECONSEJERÍA DE JUVENTUD

Viceconsejería de Juventud
Ciudad Autónoma de Melilla

Colegio Oficial de Psicólogos Melilla

MAPA-Joven

MELILLA APOYO PSICOLÓGICO Y ASESORAMIENTO AL JOVEN

Busca respuestas

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA
Consejería de Fomento, Juventud y Deportes
VICECONSEJERÍA DE JUVENTUD

Viceconsejería de Juventud
Ciudad Autónoma de Melilla

Colegio Oficial de Psicólogos Melilla

Marina Fernández Navas Cgda Nº:ML/104
Alfonso Domínguez Escribano Cgdo. Nº:ML/108
Daniel Ventura Rizo Cgdo. Nº:ML/027
Paola Arrufat Mingorance Cgdo. Nº:ML/089
Agueda Abellán Vivanco Cgdo. Nº:ML/026

¿QUÉ ES **MAPA-Joven?**

Es un servicio de **apoyo y asesoramiento psicológico gratuito** para adolescentes y jóvenes de 14 a 35 años residentes en la Ciudad Autónoma de Melilla.

¿Tienes dudas sobre tu futuro?
¿Problemas en casa?
¿Sientes que algo va mal?
¿Te preocupa la situación actual de un amigo?,
¿Te has quedado embarazada y no sabes qué hacer?
¿Estás muy estresado o triste?
¿Has perdido recientemente a algún ser querido?
¿Quieres dejar de consumir algún tipo de droga?...

Estas cuestiones, y otras muchas, son frecuentes a tu edad. Por eso, desde el programa MAPA-Joven, un equipo de psicólogos especializados puede asesorarte de forma completamente **confidencial** y darte la ayuda y el apoyo que necesites a la hora de afrontar estos retos

Puedes contactar con nosotros a través de tres vías:

Atención Telefónica	**645 25 66 67** **Periodo lectivo** **Martes y Jueves** **16:00-18:00** **Periodo vacacional** **Martes y Jueves** **12:00-14:00**	Recibir asesoramiento, información y concertar cita previa.
Asesoramiento y contacto On-line	**WEB** **www.juventudmelilla.es** **e-mail:** **mapajoven@juventudmelilla.es** **Disponible 24h**	Consultar nuestros servicios, conocer información de interés y enviarnos por e-mail tus solicitudes de cita, tus inquietudes y sugerencias respondidas a diario.
Intervención Presencial	**Periodo lectivo** **Lunes y Miércoles de** **16:00-18:00** **Periodo vacacional** **Lunes y Miércoles de** **12:00-14:00**	Recibir un trato cercano e individualizado tras concertar cita previa
Talleres	**Se informará**	Eminentemente prácticos, temática a elegir por los usuarios mediante sugerencias

ANEXO 5
Cartel

MAPA-JOVEN

Marina Fernández Navas Cgda Nº:ML/104
Alfonso Domínguez Escribano Cgdo. Nº:ML/108
Daniel Ventura Rizo Cgdo. Nº:ML/027
Paola Arrufat Mingorance Cgdo. Nº:ML/089
Agueda Abellán Vivanco Cgdo. Nº:ML/026

MAPA-JOVEN

MELILLA APOYO PSICOLÓGICO Y ASESORAMIENTO AL JOVEN

¿TIENES MIEDOS, DUDAS, PREOCUPACIONES QUE TE GUSTARÍA SOLUCIONAR?

- ✓ Asesoramiento psicológico.
- ✓ Talleres formativos.
- ✓ Información de interés.

Si tienes entre 14 y 35 años, puedes contactar con nosotros forma gratuita y completamente confidencial usando las siguientes vías:

Teléfono	Web & Correo	Presencial
645 25 66 67	www.juventudmelilla.es mapajoven@juventudmelilla.es	COP Melilla C/ General Aizpuru nº 3.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Fomento, Juventud y Deportes
Viceconsejería de Juventud Ciudad Autónoma de Melilla
Colegio Oficial de Psicólogos Melilla

LIBRO JUSTIFICATIVO DE GASTOS DEL PROGRAMA

ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO INTEGRAL A JÓVENES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

DESDE 01 DE JUNIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

FECHA FAC	NUM FAC	PROVEEDOR	CONCEPTO	IMPORTE	FECHA ABONO
01/06/2014	404	ROSA VACA MIMUN	MAT OFICINA	80,00	01/06/2014
10/06/2014	405	ROSA VACA MIMUN	MAT OFICINA	25,00	10/06/2014
30/06/2014	001C	PAOLA ARRUFAT MINGORANCE	SER PROF. INDEPE	285,71	12/08/2014
01/07/2014	1	MARINA FERNANDEZ NAVAS	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
01/07/2014	2014/001	AGUEDA ABELLAN VIVANCOS	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
01/07/2014	2014/109	DANIEL VENTURA RIZO	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
14/04/2014	2014/015	ROSA VACA MIMUN	MAT INFORMATICO	1.291,00	04/08/2015
30/07/2014	14/109-1	ALFONSO DOMINGUEZ ESCRIBANO	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
31/07/2014	002C	PAOLA ARRUFAT MINGORANCE	SER PROF. INDEPE	285,71	12/08/2014
31/07/2014	14/109-2	ALFONSO DOMINGUEZ ESCRIBANO	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
01/08/2014	2	MARINA FERNANDEZ NAVAS	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
01/08/2014	2014/002	AGUEDA ABELLAN VIVANCOS	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
01/08/2014	2014/110	DANIEL VENTURA RIZO	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
31/08/2014	003C	PAOLA ARRUFAT MINGORANCE	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
31/08/2014	14/109-3	ALFONSO DOMINGUEZ ESCRIBANO	SER PROF. INDEPE	285,71	04/08/2014
01/09/2014	3	MARINA FERNANDEZ NAVAS	SER PROF. INDEPE	285,71	22/09/2014
01/09/2014	2014/003	AGUEDA ABELLAN VIVANCOS	SER PROF. INDEPE	285,71	22/09/2014
01/09/2014	2014/004	AGUEDA ABELLAN VIVANCOS	SER PROF. INDEPE	285,71	22/09/2014
01/09/2014	2014/122	DANIEL VENTURA RIZO	SER PROF. INDEPE	285,71	22/09/2014
30/09/2014	004C	PAOLA ARRUFAT MINGORANCE	SER PROF. INDEPE	285,71	22/09/2014

30/09/2014	14/109-4		ALFONSO DOMINGUEZ ESCRIBANO	SER. PROF. INDEPE	285,71	22/09/2014
01/10/2014		4	MARINA FERNANDEZ NAVAS	SER. PROF. INDEPE	285,71	24/10/2014
01/10/2014	2014/137		DANIEL VENTURA RIZO	SER. PROF. INDEPE	285,71	24/10/2014
31/10/2014		5	ALFONSO DOMINGUEZ ESCRIBANO	SER. PROF. INDEPE	285,71	24/10/2014
31/10/2014	005C		PAOLA ARRUFAT MINGORANCE	SER. PROF. INDEPE	285,71	24/10/2014
01/11/2014		5	MARINA FERNANDEZ NAVAS	SER. PROF. INDEPE	285,71	24/10/2014
10/11/2014	2014/153		DANIEL VENTURA RIZO	SER. PROF. INDEPE	285,71	21/11/2014
12/11/2014	2014/C05		AGUEDA ABELLAN VIVANCOS	SER. PROF. INDEPE	285,71	21/11/2014
30/11/2014		6	ALFONSO DOMINGUEZ ESCRIBANO	SER. PROF. INDEPE	285,71	21/11/2014
30/11/2014	006C		PAOLA ARRUFAT MINGORANCE	SER. PROF. INDEPE	285,71	21/11/2014
01/12/2014		6	MARINA FERNANDEZ NAVAS	SER. PROF. INDEPE	285,71	21/11/2014
09/12/2014	2014/C06		AGUEDA ABELLAN VIVANCOS	SER. PROF. INDEPE	285,71	21/11/2014
09/12/2014	2014/163		DANIEL VENTURA RIZO	SER. PROF. INDEPE	285,71	21/11/2014
31/12/2014		7	ALFONSO DOMINGUEZ ESCRIBANO	SER. PROF. INDEPE	424,74	12/01/2015
31/12/2014	007C		PAOLA ARRUFAT MINGORANCE	SER. PROF. INDEPE	424,74	12/01/2015
31/12/2014		7	MARINA FERNANDEZ NAVAS	SER. PROF. INDEPE	424,74	12/01/2015
31/12/2014	2015001		AGUEDA ABELLAN VIVANCOS	SER. PROF. INDEPE	424,74	12/01/2015
31/12/2014	2015004		DANIEL VENTURA RIZO	SER. PROF. INDEPE	424,74	12/01/2015

TOTAL GASTOS DEL PROYECTO 12.091,00