



PLAN ESTRATÉGICO ZONAL **BIENESTAR SOCIAL** BENIDORM 2023-2026

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Misión	4
3.	Visión -	4
4.	Valores -	5
5.	Metodología	5
6.	Análisis territorial	10
7.	Diagnóstico social de la zona	21
	7.1 Recursos actualmente disponibles	21
	7.1.1 Centros, servicios y programas de atención primaria	21
	7.1.2 Sociedad Civil	53
	7.2 Análisis del sistema en Benidorm /DAFO	55
	7.3 Conclusiones datos SIUSS 2022	58
8.	Ejes y Líneas Estratégicas	61
9.	Evaluación	85

Tal y como se recoge en las propias instrucciones del Institut Valencià de Formació, el diseño de los Planes Estratégicos Zonales deberá ir en consonancia con los valores deseables, partir del referente global que constituye la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, y adaptar el contenido del plan la realidad social concreta existente en cada zona.

La singularidad de Benidorm como referente turístico a nivel nacional, ha llevado a los responsables turísticos a nivel municipal a marcarse el objetivo de ser el primer municipio en implantar y certificar un sistema de gestión de Destino Turístico Inteligente (DTI).

El Plan Director de esta estrategia contempla, como una de sus líneas de actuación, referida al apartado de “Gobernanza” la elaboración de Planes Estratégicos en cada una de las Áreas involucradas para alcanzar, entre otros, el objetivo de trabajar el modelo de Benidorm DTI para que permita el desarrollo económico, social y ambiental del municipio de Benidorm. En este ámbito, participa la Concejalía de Bienestar Social, por lo que el diseño del presente Plan Estratégico Zonal de Benidorm cumple su doble cometido.

El Plan Estratégico Zonal de Benidorm por tanto, está focalizado en pretender el bienestar y la cohesión de la ciudadanía, pero formando parte de la estrategia global del Ayuntamiento, para alcanzar un desarrollo económico basado en su principal industria, de forma inteligente y sostenible. La participación de la Concejalía de Bienestar Social acotará su ámbito de actuación a la política social y en aquellos aspectos susceptibles de mejora que haya que introducir en cuanto a acciones y gestión de recursos **para el periodo 2023_2026**.

El presente Plan propone avanzar sobre un modelo de gestión de los servicios sociales públicos e inclusivos, para lo cual se han diseñado una serie de líneas estratégicas para la consecución de los objetivos planteados, que a su vez puedan ser replanteadas en la fase de evaluación.

Los cambios en el marco legal en nuestro ámbito, con la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos, y en el Decreto 34/2021 de 26 de febrero, de regulación del mapa de servicios sociales, ambos de la Comunidad Valenciana, nos permite planificar las líneas estratégicas, los fines y actuaciones en función de las necesidades de la población del Municipio de Benidorm.

Por último, este Plan Estratégico Zonal pretende ser práctico y basado en la experiencia del equipo de profesionales y en el compromiso municipal con sus servicios sociales.

02.

MISIÓN

La misión de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm es responder a las necesidades sociales de la población de nuestro municipio, dando apoyo y asistencia, asegurando la cobertura de sus necesidades y demandas personales básicas y sociales, a través de un sistema de políticas sociales que garanticen el uso de las prestaciones y servicios de calidad, recogido en la legislación de la Comunidad Valenciana en términos de equidad, dignidad, diversidad y participación responsable.

03.

VISION

Garantizar la prestación de servicios sociales de calidad y proximidad que atiendan las necesidades de la ciudadanía residente y visitante de Benidorm con el reconocimiento social amplio y en constante innovación, mediante el uso de la tecnología para acercar la administración a la ciudadanía y gestionar el municipio de un modo eficiente e inteligente.

04.

VALORES

Definidas la misión y la visión de nuestro modelo de gestión, entendemos que para alcanzarlas se deben respetar una serie de valores fundamentales, como son:

- Universalidad en los derechos de las personas.
- Atención integral a las personas.
- Enfoque comunitario.
- Transparencia en nuestra gestión.
- Proximidad y cercanía.
- Cooperación para la creación y mantenimiento de redes comunitarias.
- Trabajo interdisciplinar de los diferentes profesionales.
- Compromiso con la calidad y eficiencia.
- Igualdad y equidad, respetando la diferencia.

05.

METODOLOGÍA

Metodología de elaboración del Plan Estratégico

Este Plan ha sido elaborado por el equipo directivo de la Concejalía de Bienestar Social, con el apoyo del trabajo previo realizado por los y las profesionales de los servicios y programas, a partir de las prioridades marcadas políticamente y del conocimiento de la realidad de Benidorm.

Se ha realizado mediante un proceso colaborativo de forma que también que sea un proyecto compartido y asumido técnica y políticamente.

A partir de las primeras reuniones se realizó un proceso de determinación del marco legislativo de referencia, en concreto la nueva legislación autonómica, así como los diferentes reglamentos y memorias de actividad. Posteriormente se fueron poniendo en común las recientes exposiciones realizadas por cada una de las personas responsables de los servicios y programas de la Concejalía.

La participación de cada profesional con sus trabajos aportados en esta fase determinó de una manera clara y concisa las principales características de cada servicio o programa, ya que se presentaron síntesis DAFO concretas, así como la definición de

objetivos a conseguir, medidas propuestas para tal fin e indicadores concretos de calidad, lo que va a resultar un trabajo muy valioso a la hora de poner en marcha este Plan Estratégico Zonal de Benidorm.

Asimismo, la participación del Ente Gestor del DTI con sus aportaciones va a facilitar la integración del Plan en este organismo.

La Comisión Técnica organizativa ha realizado diversas reuniones para la elaboración y supervisión del Plan en las que se han ido determinando los diferentes Ejes y Líneas Operativas, que configuran el capítulo 8 de este documento.

La Concejalía de Bienestar Social y su modelo de trabajo

La normativa autonómica en su Decreto 38/2020 de 20 de marzo del Consell, de coordinación y financiación de la Atención Primaria de Servicios Sociales, establece en su artículo 38 el carácter preceptivo de tres comisiones técnicas de coordinación, dando cumplimiento al mandato referido, el Ayuntamiento de Benidorm, en fechas de 2 de agosto de 2021, 3 y 17 de abril de 2023, llevó a cabo la aprobación de la creación, y posteriores adaptaciones a las modificaciones normativas surgidas, de las siguientes **Comisiones Técnicas de Coordinación de Servicios Sociales**, con el propósito de homogeneizar el sistema público de servicios sociales:

- Comisión Técnica Organizativa, con la finalidad de elaborar las directrices de organización y funcionamiento de los servicios sociales del municipio y desarrollar el modelo operativo de atención primaria, regulado en la Ley de Servicios Sociales Inclusivos.
- Comisión Técnica de Intervención Social, que pretende garantizar una atención individual integral mediante el establecimiento del Plan Personalizado de Intervención Social (PPIS).
- Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas, que valora y propone respuestas individualizadas a las solicitudes presentadas en materia de prestaciones económicas de competencia local.

Estas tres Comisiones se distribuyen de la siguiente manera:

- Presidencia, por parte de la Coordinadora de Servicios Sociales.
- Secretaría, desempeñada por el personal de la Unidad de Apoyo Administrativo.
- Vocalías, desempeñadas como mínimo por dos técnicos del equipo de profesionales de la zona básica que realicen prescripciones técnicas. Asimismo, también podrán ser convocadas las profesionales del área específica. En el caso concreto de la Comisión Organizativa, las vocalías están compuestas como mínimo, por un miembro del equipo de intervención social de la Unidad de Igualdad, de la Unidad de Apoyo Administrativa y de la Unidad de Apoyo Jurídico de la zona básica.

Entendemos que nuestro modelo de trabajo actual se encuentra en un proceso de

adaptación a la nueva normativa autonómica, por lo que determinadas actuaciones de mejora que plantearemos en este Plan Estratégico tendrán que ver con esta realidad de transformación de trabajo interno.

Las necesidades de funcionamiento interno detectadas en este Plan, irían dirigidas a mejorar los procedimientos a través de un sistema de recogida de datos unificado, así como un modelo de documentos y procesos de comunicación interna, que permitirían poder disponer de una perspectiva más aproximada a la realidad de la Concejalía y facilitaría la elaboración de memorias, así como el cumplimiento de objetivos.

En el diseño del presente Plan Estratégico Zonal se identifican las principales necesidades del municipio en el ámbito de los servicios sociales, así como las líneas de desarrollo que se consideran más adecuado plantear en torno a las siguientes cuestiones:

- Necesidades sociales que precisan de una mejor respuesta.
- Identificar las necesidades sociales de la ciudadanía y los retos a los que se enfrentan los agentes sociales, el Ayuntamiento y otras administraciones.
- Capacidad que tiene el Ayuntamiento para responder a las necesidades sociales incluyendo las mejoras y cambios que fueran precisas.

Atención integral y centrada en las personas

El fin último de nuestros programas y servicios son las personas, cada una con su historia, sus circunstancias y sus necesidades.

Por tanto, el trabajo individual y familiar que se realiza, debe de ser un elemento prioritario a tener en cuenta, especialmente en aquellos casos que por su situación de mayor vulnerabilidad pudiesen requerir de una prestación de carácter profesional, económico o técnico, con los siguientes elementos de intervención:

- El empoderamiento de las personas como una forma de trabajo y como un fin. Trabajar con las personas colocándolas en una posición de derecho y poder sobre sus propias vidas y objetivos. Esto implica el ser protagonista de las decisiones y la responsabilidad de hacerse cargo de las mismas. También se busca el que crezcan en la capacidad de manejar los instrumentos personales, familiares y sociales a su alcance para orientar sus metas y manejar sus dificultades y esto no solo a modo individual sino a través del asociacionismo u otro tipo de respuestas colectivas.
- El establecimiento de relaciones de colaboración con personas usuarias. La propia relación de profesionales con la ciudadanía es uno de los principales recursos que disponemos y que requieren las personas de nosotros. Una relación que parta del respeto y aceptación de la persona usuaria, y también de su responsabilidad en las decisiones y el cambio; donde las personas trabajen conjuntamente para lograr unos objetivos consensuados, y se superen las relaciones impersonales de dispensación de recursos. Para ello es necesario poner el acento en la escucha de las personas que acuden a nuestros servicios y en entender las claves y el contexto de las demandas que nos hacen.

- El **Plan Personalizado de Intervención Social (PPIS)** como herramienta básica donde se plasma la intervención profesional de la persona. El plan conlleva una intervención integral junto con las personas implicadas, un diagnóstico, el acordar unos objetivos consensuados en las diferentes áreas problemáticas y las acciones (área de funcionamiento personal, familiar, etc.) y una estructuración de las intervenciones y recursos para avanzar en esos objetivos. Todo ello en un proceso temporal secuenciado en un itinerario que por otro lado no puede estar cerrado de antemano. A partir de ahí las y los distintos profesionales implicados (del mismo equipo o de otros servicios) tienen que organizar y coordinar sus intervenciones. Esto último responde a una atención centrada en las personas y no en los dispositivos. Por tanto, el PPIS tiene que recoger, al menos, los aspectos siguientes:
 - Diagnóstico de la situación y la valoración de las necesidades de atención que identifique explícitamente las capacidades de atención que identifique y las potencialidades de la persona y su familia y el plazo estimado para realizar todo el proceso.
 - Planificación de las actuaciones, acuerdos y compromisos tomados entre la persona, su familia o unidad de convivencia y los equipos profesionales implicados. El PPIS, sobre el cual tienen que ser informadas la persona y su familia o unidad de convivencia, hay que consensuarlo. En caso de desacuerdo, tiene que prevalecer el criterio técnico en las situaciones de riesgo o desprotección social.
 - Indicadores y la periodicidad del seguimiento que permita la evaluación de la consecución de los objetivos y reorientar y en su caso, la intervención y las actuaciones.

Análisis, planificación y gestión sistematizada

Una política de bienestar social eficiente requiere de una planificación a corto y medio plazo donde se marquen los retos prioritarios, los objetivos estratégicos, las actuaciones a desarrollar y su evaluación.

Mejorar la eficiencia y favorecer la equidad hace necesario impulsar una nueva relación entre las administraciones públicas y una ciudadanía más empoderada y responsable, mejorando la eficiencia y agilidad del sector público, la transparencia, la evaluación y la rendición de cuentas.

La Comisión Técnica Organizativa, a través de los datos obtenidos en documentos tales como las memorias anuales, las evaluaciones periódicas y las reuniones mantenidas con los responsables de los diferentes servicios, dan soporte al análisis periódico de la realidad social de Benidorm, de la planificación y de los resultados alcanzados, para unificar los criterios de la intervención y del funcionamiento interno de la Concejalía.

Acceso a la información y participación ciudadana en los servicios y prestaciones

Facilitar el acceso a la información de las potenciales personas usuarias de los servicios y prestaciones es esencial para evitar el efecto contrario, de que precisamente las personas más vulnerables, y para las que serían más útiles los recursos públicos, no pudieran acceder a ellos.

06.

ANÁLISIS TERRITORIAL

Realidad Demográfica

Este apartado ha sido recogido del Diagnóstico elaborado para la confección del III Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Benidorm realizado en 2022.

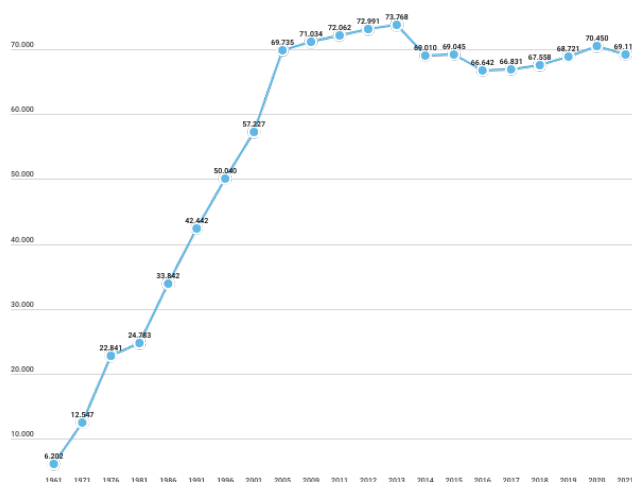
El desarrollo económico surgido a partir de los años 60 propició un aumento espectacular de la población de Benidorm, teniendo en cuenta, además que el crecimiento del turismo necesitaba de la creación de infraestructuras que precisaban mucha mano de obra, tanto en el sector servicios como en la construcción.

De los 6.200 empadronados en 1961 se ha pasado a los cerca de 70.000 en 2021.

Un ingente número de personas fue llegando en numerosas oleadas desde otros lugares de España, especialmente desde zonas menos desarrolladas y con menores perspectivas de futuro para sus habitantes. Migrantes de Andalucía, Extremadura, Castilla La Mancha, Murcia... se fueron estableciendo en Benidorm, condicionando a su vez, el desarrollo urbanístico. Se construyeron zonas y barrios en los que albergar a toda esa población sobrevenida como proceso paralelo al crecimiento de la industria turística.

Esta llegada masiva de mano de obra no fue acompañada por políticas de integración tanto de los migrantes como tal ni de los nuevos barrios creados para su asentamiento, quedando desconectados con el resto de la ciudad.

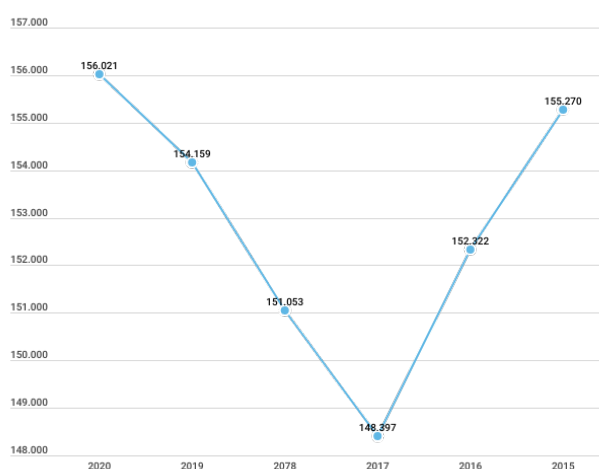
Aquí podemos ver el crecimiento de la población censada desde los años sesenta.



Es particularmente interesante tener en cuenta que el número de habitantes que vive y trabaja en Benidorm es mucho mayor que la población empadronada. Esto ocurre en muchas ciudades, pero en este caso, la diferencia es muy sustancial.

Es lo que llamamos “población flotante” que, como se recoge en el EDUSI, supone más del doble de la censada.

Este hecho, consustancial a Benidorm desde hace décadas, genera tensiones presupuestarias para el consistorio. La atención sanitaria, la oferta educativa, los servicios sociales, las dotaciones y servicios urbanos... pueden ser insuficientes si su oferta va ligada a la población censada y no, como sucede, a la que en realidad es usuaria de estos servicios municipales.



Porque de facto es “población residente” y, como podemos ver en el siguiente gráfico, su evolución es ascendente desde 2017, año desde el cual comenzaron a sentirse los efectos de la paulatina salida de la crisis económica generada en 2008.

Cuando este crecimiento poblacional, especialmente el crecimiento de esta población residente no empadronada, no va acompañado de un incremento proporcional de los recursos presupuestarios asignados para administrar y gestionar sus necesidades en el territorio, se entienden las dificultades de cualquier consistorio para satisfacer las demandas que pueden derivarse de esta situación.

Características de la población de Benidorm

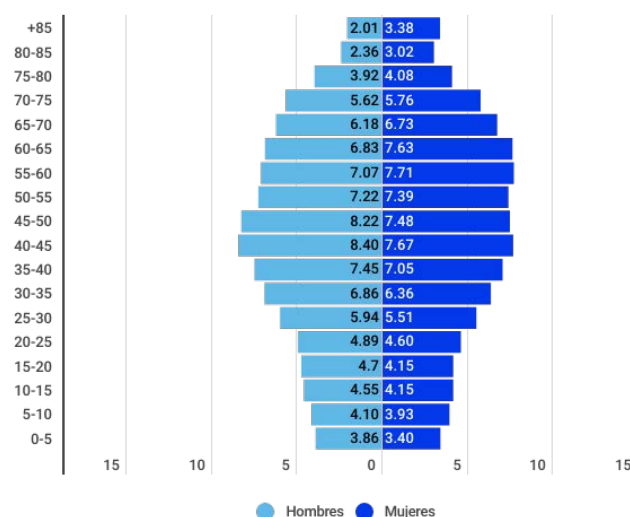
En cuanto al sexo de las 69.118 personas censadas a 31-12-2021, decir que se reparte en un casi perfecto 50-50:

- Mujeres: 34.663
- Hombres: 34.455

Aunque si desglosamos un poco más podemos ver cómo la variable sexo tiene bastante importancia. La **pirámide poblacional** muestra cómo se distribuyen los sexos según diferentes grupos de edad, haciendo visible el diferente peso relativo de cada sexo según el intervalo que tratemos.

La media de edad de los habitantes de Benidorm es de 44,02 años, 1,37 años más que hace un lustro que era de 42,65 años.

Este dato es similar al de la población española. Un dato que nos evidencia el progresivo envejecimiento de la población, un envejecimiento consustancial a las sociedades occidentales avanzadas desde hace varias décadas y que tiene implicaciones en los relatos sobre las migraciones como alternativa solucional a este grave contratiempo para el sostenimiento del sistema.



La pirámide muestra una distribución típica en las sociedades occidentales avanzadas, con el grueso poblacional concentrado en los tramos propios de la población activa:

- La población menor de 18 años supone el 15% del total poblacional: 10.561 habitantes. Más hombres (51,82%) que mujeres (48,18%).
- La población entre 18-65 años es el 65,8% del total: 46.365 habitantes. También más hombres (50,5%) que mujeres (49,5%), aunque desde los 50 años vemos como comienzan a predominar las mujeres).
- La población mayor de 65 años es de 19,2% del total de habitantes: predominan claramente las mujeres (53,22%) frente a los hombres (46,78%), dato característico de las sociedades patriarcales como la nuestra en la que los roles masculinos y femeninos condicionan enormemente la esperanza de vida de las personas.

La población mayor de 50-60 años se concentra, mayoritariamente, en las zonas cercanas a las playas de Levante y Poniente, así como también en la zona conocida como Rincón de L'Oix. La población más joven se concentra, por contra, en la zona alrededor de la plaza de toros, barrios como Els Tolls, Playmon, Colonia Madrid y Avenida de Beniardà, zona urbanizada mayoritariamente en función de albergar el ingente número migrantes económicos llegados a Benidorm en busca de empleo (datos extraídos de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrador de Benidorm-EDUSI).

Atendiendo al origen, podemos ver la evolución del peso relativo de cada grupo poblacional durante los últimos 25 años y cómo la población migrante extranjera ha ido adquiriendo un peso relativo más importante.



Si observamos la evolución desde 1996 hasta 2021, vemos que:

AUMENTAN:

- Los habitantes nacidos en Benidorm, pasando del 14,39% al 18,92%.
- Los habitantes nacidos en otros países, pasando del 10,30% al 33,67%.

DISMINUYEN:

- Los habitantes nacidos en la provincia de Alicante, pasando del 21,05% al 13,05%.
- Los habitantes nacidos en la Comunidad Valenciana, pasando del 3,30% al 2,29%.
- Los habitantes nacidos en el resto de España, pasando del 50,96% al 32,07%.

Esto significa que se ha ralentizado la emigración nacional característica del siglo XX. Las primeras oleadas de inmigrantes españoles ya están bien asentados y establecidos en Benidorm: han echado raíces.

Hay una nueva generación de benidormenses hijos de esas primeras migraciones nacionales. De ahí el incremento del número de benidormenses que actualmente residen en el municipio.

Al tiempo, también se ha incrementado sobremanera el número de inmigrantes procedentes de otros países. Como vemos en los anteriores cuadros comparativos, en 25 años el porcentaje de migrantes extranjeros se ha triplicado, constituyéndose a día de hoy en casi un 30% del total de la población censada.

Cabe destacar, asimismo, que esta población es más joven que la autóctona, tal y como se desprende de los datos extraídos de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrador de Benidorm (EDUSI), que muestra una media de edad de la población extranjera de 34 años, frente a los 44 años de media en Benidorm.

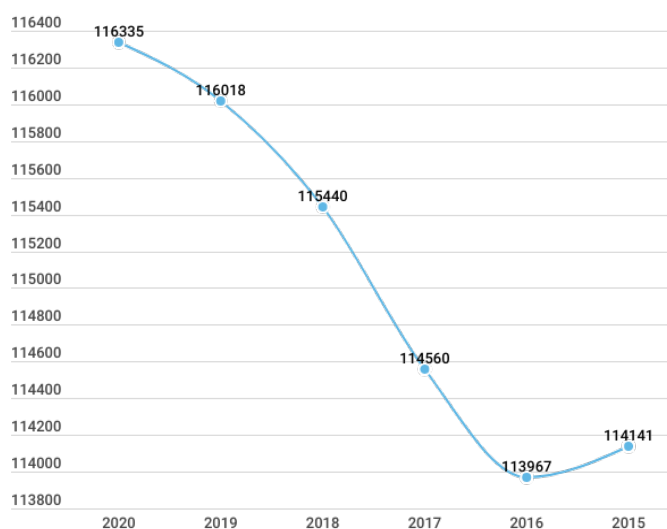
En resumen, la presencia de población extranjera se ha multiplicado por tres en las dos últimas décadas y, asimismo, ha crecido la diversidad de esta población. La presencia de otras culturas procedentes de América Latina, de Asia y de África, junto a la población europea ya existente, conforman un crisol cultural y multiétnico que, aunque aspira a la convivencia pacífica propia de una sociedad desarrollada donde el mestizaje y la asimilación no den lugar a la segregación ni a los guetos, suponen un reto para la gestión municipal que, evidentemente, trabaja en pro de una integración que evite los conflictos sociales característicos de otras ciudades y países que vivieron hace décadas este impacto multicultural.

Índice de Dependencia

Una de las consecuencias más relevantes de los cambios poblacionales vistos anteriormente, especialmente los cambios reflejados en la pirámide de población, es el hecho de que haya mayor proporción de población dependiente respecto de la población activa. Ha crecido el peso relativo de las personas que no están en edad de trabajar (mayores de 65 y menores de 15 años) respecto de las personas que sí lo están y que financian las pensiones que se otorgan en nuestro país.

Este incremento de la llamada “tasa de dependencia” (proporción de las personas dependientes respecto de la población activa o personas en edad de trabajar -para simplificar, entre 16 y 64 años) supone un asunto de gran preocupación para la sostenibilidad de sistema de pensiones formando parte de la agenda política en todos los países miembros de la OCDE como un asunto prioritario y de especial trascendencia.

En Benidorm, el crecimiento de esta tasa pone de manifiesto la importancia de que existan acciones específicas programadas para ayudar al cuidado y mantenimiento de estas personas y, especialmente, de quienes las cuidan que, como sabemos, son principalmente mujeres.



Aspectos Laborales

Desde marzo de 2021 el número de personas desempleadas disminuye sobremanera, especialmente si los comparamos con los datos del año anterior, año en el que las cifras de desempleo se vieron incrementadas muy sustancialmente.

La tasa de desempleo en Benidorm es superior a la de su entorno comarcal y autonómico (similar el provincial), pero ya no lo es tanto como en los meses anteriores en los que la situación pandémica supuso un golpe muy duro al principal motor económico de nuestra ciudad: el turismo.

La reactivación de la actividad turística, ejemplificada en la recuperación del turismo británico, es beneficiosa para todo el entorno (comarcal, provincial, autonómico y, también, nacional -su peso específico muy importante para nuestro país), pero es especialmente benigna para Benidorm, cuya dependencia de este sector es, todavía, mucho mayor.

Tasa de desempleo a 31-03-2022

BENIDORM	12,12%
MARINA BAIXA	11,05%
PROVINCIA DE ALICANTE	12,28%

El sector de los servicios y el turismo alberga casi a la totalidad de personas que trabajan en Benidorm.

Es por eso que las crisis económicas o las situaciones de emergencia sanitaria como la actual, con las restricciones tan importantes que ha tenido este sector, hacen crecer exponencialmente el número de personas sin empleo.

Según los datos de la EDUSI, más del 86% de las personas paradas en Benidorm pertenecen a este sector, muy importante también tanto en la comarca de la Marina Baixa (80% de personas desempleadas) como en la provincia de Alicante y en la Comunidad Valenciana en general.

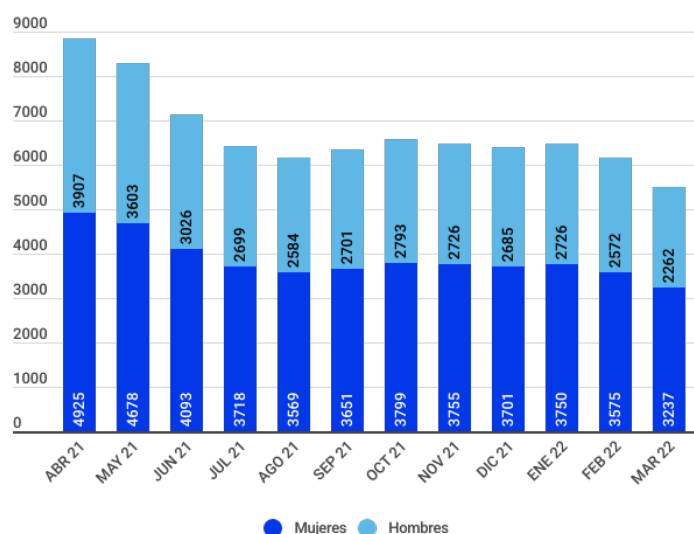
Como muestra de la importancia del sector servicios en el conjunto de la economía de Benidorm, decir que casi el 90% de las empresas en el municipio se dedica a los servicios.

Con datos del portal Argos, el **paro y contrataciones registradas**, a 31 de marzo de 2022 refrendan esta preeminencia del sector servicios:

	Paro	Contrataciones
BENIDORM	89,49%	94,41%
MARINA BAIXA	83,46%	88,89%
PROVINCIA DE ALICANTE	67,72%	69,53%
COMUNIDAD VALENCIANA	70,19%	69,00%

Gran parte de las personas paradas en Benidorm son mujeres dedicadas a la hostelería, un sector marcado por la precariedad en el empleo y la alta estacionalidad.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución del porcentaje de desempleadas mujeres respecto del total de población desempleada. Como vemos, el número de mujeres desempleadas es superior al de hombres. De hecho, incluso en etapas en las que las cifras del desempleo se han mantenido estables, se observa un crecimiento de su peso relativo respecto de los varones. Esto es debido, probablemente, a una cuestión de “cultura del trabajo” en la que se prioriza el empleo masculino sobre el femenino. La escasez de puestos de trabajo supone un problema para todos, pero especialmente para las mujeres que, al parecer, “tienen menos derecho” al empleo que los hombres.



Se observa también cómo el descenso extraordinario en el desempleo registrado durante los últimos meses (la ya mencionada apertura de la actividad económica en la hostelería tiene la culpa) repercute también en este porcentaje. Siguiendo una explicación similar a la anterior, los hombres tienen prioridad a la hora de entrar en el mercado de trabajo: el mundo productivo sigue siendo eminentemente masculino y los números ratifican tal afirmación.

Estos y otros datos estadísticos muestran una situación de debilidad de las mujeres respecto a la de los hombres. Su menor presencia en el mercado laboral (su tasa de actividad está más de diez puntos por debajo de la de los hombres) o el hecho de que ocupen menos de la mitad de los puestos de trabajo desempeñados (en la EPA, Encuesta de Población Activa, de la Comunidad Valenciana las mujeres representan alrededor del 45'7% del total de la población ocupada), atestiguan esta situación de desventaja.

Si tenemos en cuenta, además, que 9 de cada 10 de las mujeres empleadas lo están en el sector servicios o que la formación académica tiene una mayor relevancia en el empleo femenino que en el masculino, esto es, que es más fácil acomodar en el mercado laboral a un hombre sin estudios superiores que a una mujer, estaremos de acuerdo en concluir que las mujeres siguen teniendo, a pesar de los cambios favorables para las mujeres en el mundo productivo, unas condiciones de desventaja.

El empleo autónomo

Las mujeres, sin embargo, son las protagonistas cuando hablamos del incremento de personas trabajadoras adscritas al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Aunque dos de cada tres personas autónomas son hombres, la presencia de las mujeres ha crecido desde 2015 hasta un 8% en la Comunidad Valenciana, frente al crecimiento registrado por los hombres de un 4,1%. Si ampliamos el intervalo de referencia los números son todavía más significativos.

En el periodo 2007-2020 la afiliación aumenta un 17,6% entre las mujeres mientras que entre los hombres desciende un 1,4%. Este dato es muy positivo en términos de igualdad efectiva entre mujeres y hombres. Los incentivos públicos a la afiliación femenina en el RETA son, sin duda, un factor importante que, juntos a otras causas derivadas de los cambios en los modelos de familia y productivos, pueden explicar este hecho.

Y si ponemos el foco en la juventud, los números en el RETA también nos dicen algunas cosas:

- Desde 2007 han desaparecido casi la mitad de las personas afiliadas menores de 30 años.
- La crisis sanitaria tiene un impacto negativo muy importante entre las personas jóvenes afiliadas al RETA. El último informe “Jóvenes y Mercado de Trabajo” publicado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) pone de manifiesto que los números actuales son los más bajos de los últimos 13 años:
 - A 31 de marzo de 2020, en pleno confinamiento, el número de jóvenes afiliados al RETA descendió un 4,1% en términos interanuales, 10.448 jóvenes menos.
 - Al terminar marzo de 2020, la cifra de afiliados en el RETA menores de 30 años se situó en 245.067, de los que 155.167 eran hombres (el 63,7%) y 89.900 mujeres (el 36,3%).
- En los últimos 3 años han causado baja casi 25.000 trabajadores menores de 35 años.
- En la actualidad, los 245.067 autónomos menores de 30 años al término de marzo 2020 suponen el 7,6 por ciento del total de afiliados al RETA, proporción ligeramente más baja que la registrada en el mismo periodo del año anterior, cuando supuso un 7,8 por ciento, a la vez que constituye la menor de las registradas en los mismos periodos desde 2007.

El nivel de estudios

En este apartado vamos a relacionar esta variable (nivel de estudios) con otras como el empleo o la nacionalidad. Esto nos permitirá conocer mejor las implicaciones y posibles causalidades de incidencia recíproca de unas sobre otras.

Nivel de estudios y empleo

Es muy interesante relacionar estos dos indicadores. La evolución del paro y de las contrataciones atendiendo al nivel formativo de la población activa nos permite visibilizar otra de las realidades a tener en cuenta en cualquier diagnóstico que se precie: la incidencia (o no) de la formación en el empleo y/o en el desempleo.

Si comparamos, por ejemplo, los años 2007 y 2014, años en los que la situación respecto del desempleo era muy dispar, habida cuenta de que:

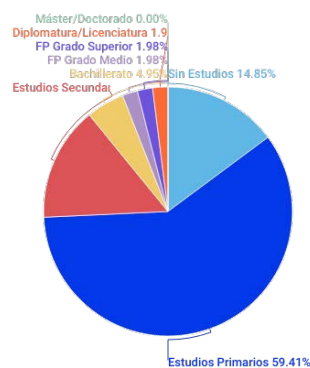
- El año 2007 fue el último año de ciclo económico positivo antes de que en 2008 estallara la burbuja inmobiliaria internacional que afectó de manera especialmente grave a economías muy dependientes del ladrillo como la española.
- En el año 2014 ya estuviéramos viviendo las consecuencias derivadas de la crisis económica (y social), en un contexto de austeridad y de recortes que afectaron a las bases del sistema de bienestar español.

Podemos extraer, a la luz de los datos del paro y del nivel de estudios de las personas en situación de desempleo en Benidorm de aquellos años, algunas conclusiones:

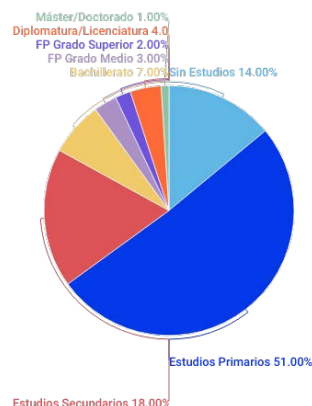
- El crecimiento del paro se produjo, principalmente, entre quienes tenían menor nivel de estudios. Comparativamente no existen diferencias significativas entre mujeres y hombres en la pérdida del empleo de esta población con menor nivel académico.
- Por contra, el incremento del paro en los segmentos con estudios superiores no es proporcional entre los sexos. Esto es porque la pérdida del empleo en estos niveles es, principalmente, femenina.

La “cultura del trabajo” en España prioriza, como se ha señalado en páginas anteriores, la permanencia del empleo (especialmente si es “de calidad”) entre los varones en detrimento de las mujeres. Parece que, en la práctica, el mercado de trabajo enmarcado en ese “espacio público” asociado históricamente a los hombres, sigue aplicando sesgos de género y manteniendo el “privilegio masculino” a la hora de decidir quiénes tienen más o menos derecho a mantener el empleo, especialmente si son empleos mínimamente cualificados. Y esto a pesar de que, como veremos posteriormente, las mujeres están, en conjunto, más cualificadas y mejor formadas que “sus pares” masculinos.

Nivel estudios hombres 2007



Nivel estudios mujeres 2007



Como vemos en la anterior gráfica, en el año 2007 el porcentaje de mujeres con un cierto nivel de estudios en situación de desempleo es superior al de los hombres, mientras que en los niveles formativos más inferiores son los hombres los que superan a las mujeres. Algo más de un tercio de las mujeres en paro tienen una formación media o superior (35%), mientras que en los hombres ese porcentaje disminuye a una cuarta parte (25%), a pesar de que, como sabemos, hace tiempo que en la sociedad son precisamente las mujeres las que tienen un nivel formativo superior al de los hombres y, en una situación de teórica paridad, los porcentajes de paro debieran reflejar esas diferencias que, efectivamente, se dan en la sociedad. Volvemos otra vez a lo que hemos dado en llamar “cultura del trabajo” (de la que ya hemos hablado anteriormente).

En 2014 no cambian (respecto a 2007) los porcentajes de hombres en paro atendiendo a sus niveles formativos, mientras que en las mujeres estos porcentajes varían significativamente: el crecimiento del desempleo de escasa cualificación (el más perjudicado por la crisis) es, principalmente, femenino. Otra vez el “derecho masculino” al empleo.

En enero de 2020 la situación era bastante mejor que en 2014. Las cosas de iban arreglando y los datos del paro eran mucho mejores. Resulta, sin embargo, nuevamente reseñable cómo la disminución del desempleo tiene un claro sesgo masculino en todos los niveles de cualificación, especialmente en los niveles más bajos que, como suele ocurrir en períodos expansivos de economías como la española (con menor valor añadido), son los primeros en ser absorbidos por la demanda laboral.

En enero de 2021 las cosas vuelven a cambiar. La crisis derivada de la situación pandémica se hace notar en los datos del desempleo y, además del crecimiento desmesurado del paro (a pesar de establecerse medidas paliativas como los ERTE), vemos cómo éste afecta de manera desigual a mujeres y hombres.

La aparición, desde los primeros meses de 2021, de las vacunas propicia una mínima recuperación económica apreciable en la segunda mitad del año y, nuevamente, esto se ve reflejado en los datos del paro.

Igualmente, como en momentos similares del pasado, la recuperación comienza mayoritariamente por los hombres, que ocupan los nichos laborales perdidos en una relación inversamente proporcional al proceso en el que fueron abandonados, en el que se antepone la pérdida del empleo femenino sobre el masculino.

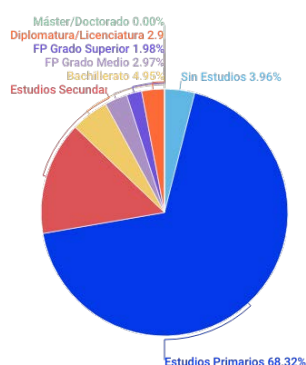
Hay, sin embargo, una diferencia significativa respecto a períodos anteriores: el porcentaje de mujeres y de hombres con estudios primarios o superiores no difiere sustancialmente.

En unos pocos años se han ido igualando. El nivel de estudios, en términos porcentuales, de las mujeres en situación de desempleo es asimilable al de hombres y esto es, evidentemente, una buena noticia.

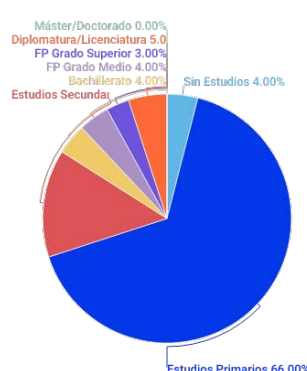
Este sesgo de género sí que se sigue dando, como hemos visto, a la hora de priorizar entre quiénes deben abandonar el empleo cuando se están perdiendo puestos de trabajo y quiénes deben recuperarlo cuando la situación económica mejora.

Este “derecho al empleo”, como vemos, no ha cambiado.

Nivel estudios hombres 2021



Nivel estudios mujeres 2021



Y aquí es donde, principalmente, deberemos incidir en el futuro: concienciar y sensibilizar a una sociedad que, con la ayuda de legislación que facilite la conciliación y la corresponsabilidad (como, por ejemplo, el RD-Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación), necesita cambiar su manera de entender el empleo como un patrimonio de los hombres.

07.

DIAGNÓSTICO SOCIAL DE LA ZONA

7.1.- Recursos actualmente disponibles

7.1.1.- Centros, Servicios y Programas de Atención Primaria

Servicios y Programa

Servicios de Atención Primaria de Carácter Básico

1. Servicio de Acogida y Atención ante situaciones de necesidad social

Programas estructurales:

- Programa de Acogida.
- Programa de Urgencia Social.

2. Servicio de promoción de la autonomía personal

Programas estructurales:

- Atención y valoración de las personas en situación de dependencia.
- Promoción de la vida independiente.
- Acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras.
- Mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios.

Programas Instrumentales:

- Programa de ayudas para la atención domiciliaria.
- Programa de tele asistencia.
- Envejecimiento activo.
- Proyecto Brújula.

3. Servicio de inclusión social

Programas Estructurales:

- Renta Valenciana de Inclusión.
- Programa de prescripción de itinerarios para la inclusión social.

4. Servicio de prevención e Intervención con las familias

Programas Estructurales:

- Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar.
- Soporte y seguimiento del acogimiento familiar en la localidad.

5. Servicio de acción comunitaria

Programas Estructurales:

- Programa de sensibilización y prevención.
- Programa de participación y promoción de la convivencia.
- Programa de promoción del voluntariado social.
- Programa de intervención en espacios vulnerables.

6. Servicio de Asesoría Técnica Específica

Programas Estructurales:

- Programa de atención a nivel jurídico a la ciudadanía.
- Programa de asesoramiento y acompañamiento a equipos atención primaria.
- Programa de atención especializada a personas migrantes.

Programas instrumentales:

- Programa para la igualdad LGTBI.

7. Unidad de Igualdad

Programas estructurales:

- Programa incorporación de la perspectiva de género políticas municipales.
- Programa de información orientación y asesoramiento personalizado a mujeres.
- Programa de prevención de las violencias de género y otras sobre las mujeres.
- Planes de Igualdad de las empresas (programa de informes técnicos y asesoramiento a empresas y entidades).

8. Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas Adictivas (UPCCA)

Servicios de Atención Primaria de Carácter Específico de Competencia Local

1. Servicio de Infancia y Adolescencia.

Programas:

- Equipo Específico de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EEIA).
- Programa de medidas judiciales de régimen abierto.

2. Servicio de atención a personas con diversidad funcional y específico de personas con problemas de salud mental crónicos.

Programa:

- Programa de atención y seguimiento de las personas con dificultades asociadas a la salud mental (SASEM).

Servicios de Atención Primaria de Carácter Específico de Competencia de La Generalitat

1. Servicio de Atención Ambulatoria.

Programa:

- Centro de Atención Temprana (CAT).

Servicios de Atención Primaria de Carácter Básico

La atención primaria de carácter básico se configura como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, constituye el primer referente de prevención, de protección, y atención a las situaciones de vulnerabilidad, a través de la información, asesoramiento, diagnóstico, pronóstico, intervención y acompañamiento a todas las personas que lo requieran, sean cuales sean sus circunstancias a lo largo de su ciclo vital.

1. Servicio de Acogida y Atención ante situaciones de necesidad social

Función básica:

Servicio que se constituye como eje vertebrador y pilar fundamental sobre el cual se asientan el resto de los servicios de atención primaria básica, encargado de la acogida y atención a situaciones de necesidad social. Desarrollará las tareas de recepción, atención y primer diagnóstico en las situaciones de necesidades personales, familiares y grupales, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre derechos, así como los diferentes servicios/prestaciones y recursos del SPVSS. También podrá desarrollar otros servicios de atención primaria, cuando lo determine la Comisión Organizativa.

Prestaciones:

- Información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones del SPVSS.
- Análisis y valoración de las situaciones de necesidad.
- Atención a las situaciones de urgencia social.
- Prestaciones económicas de urgencia social y desprotección.
- Prestación económica para las víctimas de violencia de género y machista.
- Promoción de la accesibilidad universal.

Tareas básicas a desarrollar:

- Adscripción de la persona usuaria a la profesional de referencia de acceso.
- Información, orientación y asesoramiento (art. 36.1.a de la ley 3/2019).
- Valoración y diagnóstico social inicial y el pronóstico de las situaciones atendiendo sus demandas sociales desde la perspectiva de una intervención profesional social y a su acompañamiento requerido.
- Apertura de la historia social única.
- Realización del pronóstico y elaboración de la primera propuesta de Plan Personal de Intervención Social (PPIS).

- Requerir la supervisión de la Comisión de Intervención Social.
- Derivación interna a otros grupos profesionales de primaria o secundaria, a otro sistema de protección social.
- Coordinación de las actuaciones derivadas hasta que se designe la persona profesional de referencia estable.

Programas estructurales del servicio:

- Programa de Acogida

Definición: Organiza y acompaña en el acceso a las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas desde la garantía de los derechos sociales.

Objetivos:

- Acoger, orientar u asesorar a la persona usuaria sobre las prestaciones del sistema.
- Realizar un primer diagnóstico de la situación social.
- Definir el pronóstico de la situación y las líneas de intervención.
- Proveer al sistema de información para un mejor funcionamiento en la planificación, y evaluación continua.

- Programa de urgencia social

Definición: Atiende de forma inmediata las situaciones de urgencia que presente la persona o unidad familiar o de convivencia de forma puntual, a través de prestaciones.

Objetivos:

- A este servicio se vincularán como programas instrumentales cualquier actuación que desarrolle, promocióne o particularice los objetivos de los programas vertebrales estructurales.
- Realizar la coordinación y derivaciones que se valoren necesarias, dentro del propio SPVSS o a otros sistemas, para asegurar la correcta atención de la persona, familia o unidad de convivencia.

2. Servicio de promoción de la autonomía personal

Función básica:

Este servicio favorecerá la autonomía de las personas a lo largo de su ciclo vital y de las unidades familiares en las que concurran situaciones de vulnerabilidad o discriminación, potenciando las capacidades y recuperando las habilidades perdidas procurando mantenerse en su entorno social. Desarrollará la prevención, el diagnóstico y la intervención en situaciones de diversidad funcional o discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas. El servicio desarrollará a través de los distintos programas todo tipo de actuaciones para generar condiciones que hagan efectivas la promoción, o el mantenimiento, de la capacidad de las personas para afrontar o adoptar decisiones personales sobre la actuación en su vida cotidiana y sobre su proyecto vital.

Prestaciones:

- Prevención y promoción de la autonomía.
- Atención profesional domiciliaria y programa de apoyo a domicilio.
- Apoyo a las personas cuidadoras.
- Información, orientación y asesoramiento individual, familiar o de la unidad de convivencia.
- Mediación familiar.
- Prestaciones económicas vinculadas al servicio.
- Prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar.
- Prestaciones económicas de asistencia personal.
- Prestaciones económicas para la adquisición y mantenimiento de ayudas a la accesibilidad universal.
- Prestaciones tecnológicas de mejora de la vida independiente.

Tareas básicas que desarrollar:

- Información, orientación y asesoramiento a la persona, familia o unidad de convivencia sobre las prestaciones.
- Adecuación del diagnóstico y prescripción de la prestación.
- Aplicación de criterios de acceso a las prestaciones, incluidas las correspondientes al reconocimiento de la situación de dependencia, aplicando los instrumentos de valoración.
- Reajuste y reelaboración de los PPIS, planificación de la estrategia de actuación, diseño de itinerarios y búsqueda de sinergias.
- Evaluación de la eficacia de las prestaciones y de su gestión.
- Tramitación, gestión y seguimiento de los expedientes.
- Prospección de los colectivos y personas con necesidades de ayuda y prestaciones para su autonomía por motivos de vulnerabilidad o dependencia.
- Desarrollo y actualización de la historia social única.

Programas estructurales del servicio**Atención y valoración de las personas en situación de dependencia**

Definición: Este programa atiende las solicitudes de acceso a las prestaciones a las que tuviera derecho en función de la ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y las adecua al SPVSS, facilitando el mantenimiento de la persona en su entorno social y comunitario.

Objetivos:

- Informar, orientar y asesorar en la tramitación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.
- Aplicar el instrumento de valoración de la situación de dependencia, en los supuestos que le correspondan de acuerdo con el Decreto 62/2017 de 19 de mayo o norma que lo sustituya.
- Realizar el informe social del entorno, los informes sociales técnicos necesarios para el reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso a las prestaciones, en los supuestos que le correspondan de acuerdo con el Decreto 62/2017 de 19 de marzo, o norma que lo sustituya.
- Prescribir el recurso idóneo dentro del catálogo de prestaciones y de acuerdo con el Anexo IV del presente decreto.
- Realizar el seguimiento del PIA con el fin de asegurar su adecuada implementación.

Promoción de la vida independiente

Definición: Promocionar la vida independiente y la autonomía de las personas que por sus circunstancias sociales requieran de apoyos, así como prestar atención a las personas que presentan pérdidas de funcionalidad y dificultades para realizar las actividades de la vida diaria, bien sea por motivos físicos, sensoriales, psíquicos, o concurrentes, con el fin de reducir sus consecuencias o los efectos negativos sobre la persona, su calidad de vida y la de su entorno familiar y social. Las actuaciones abarcarán tanto la prevención en la disminución de las limitaciones funcionales para facilitar las actividades de la vida diaria, como el mantenimiento y la mejora de las capacidades y habilidades.

Se desarrollará en el domicilio de la persona y en su entorno comunitario, considerándose transversal e implementándose con actuaciones de otros servicios. Igualmente buscará una actuación conjunta con el sistema sanitario, u otros sistemas que pudieran estar implicados, a través de protocolos que propicien un trabajo en red.

Las personas usuarias no solo serán personas en riesgo de entrar en una situación de dependencia, sino también personas de distintos grupos de población y perfiles cuya situación vital requiera de apoyos para fomentar y conseguir una emancipación eficaz y un proyecto de vida independiente.

Objetivos:

- Informar, orientar y asesorar, así como el acompañamiento a la persona, y a la unidad familiar o de convivencia, sobre las prestaciones a las que pueden acceder y faciliten la independencia vital.
- Capacitar y entrenar a las personas para desarrollar una vida independiente, desarrollando actuaciones para promover el autocuidado, así como apoyar la realización de las tareas de la vida cotidiana, fomentando la participación en los espacios comunitarios vinculados a su proyecto de vida.
- Evitar y retrasar situaciones de dependencia, promocionando hábitos de vida saludable e incidiendo en los factores de riesgo presentes en la génesis de la

situación de dependencia.

- Fomentar la habilitación personal y la terapia ocupacional, tanto para prevenir o reducir limitaciones como para mantener o mejorar las habilidades de autocuidado en el domicilio.
- Implementar medidas de apoyo para el mantenimiento de la autonomía funcional, la rehabilitación física y funcional, la habilitación psicosocial y la estimulación cognitiva.
- Fomentar el empoderamiento y construir, junto con la unidad familiar o de convivencia en su caso, el PPIS que facilite el proceso de individuación y el tránsito a una vida independiente.

Acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras

Definición: El programa favorecerá el apoyo a las personas cuidadoras y a sus familias en los procesos de atención a las personas en situación de dependencia.

Objetivos:

- Detectar situaciones que puedan suponer un riesgo de claudicación, sobrecarga familiar y posible abandono de las tareas de cuidado, implementando medidas de apoyo a las familias, unidades de convivencia o a las personas cuidadoras.
- Preservar la cohesión y evitar la desintegración o el desapego.
- Fomentar la participación y la integración de las personas usuarias del servicio en las actividades comunitarias de su entorno social.
- Planificar e implementar anualmente los cursos de formación para personas cuidadoras familiares, mejorando las técnicas de cuidado, y conexión en red con apoyos profesionales.

Mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios

Definición: El programa comprende las actuaciones dirigidas a la promoción de la autonomía personal, buscando la mejora y mantenimiento de la misma en el mayor grado posible.

Objetivos:

- Dotar a las personas de los productos de apoyo y útiles necesarios que permitan mejorar su autonomía personal.
- Facilitar todo tipo de prestaciones para la eliminación de barreras arquitectónicas, adaptación funcional del hogar, y del vehículo, así como ayudas para el transporte o la circulación en vehículo propio, con el fin de promocionar el máximo nivel de autonomía.
- Detectar y eliminar barreras de comunicación.

Programas Instrumentales

Programa de ayudas para la atención domiciliaria

Definición: El programa consiste en planificar un conjunto de actuaciones y cuidados a realizar en el domicilio de la persona usuaria y su entorno, y, en su caso, dotar de apoyos económicos para que puedan contratar empresas autorizadas que atiendan sus necesidades de la vida diaria y les de soporte atendiendo a sus limitaciones físicas, sensoriales, intelectuales, cognitivas, mentales, emocionales y sociales, manteniendo a la persona en su entorno.

El programa pretende dar soporte a las actividades de la vida diaria, que no puedan realizarse de forma autónoma, promocionando la habilitación personal, realizando tareas de atención personal y doméstica, promocionando la adecuación de la vivienda y la organización doméstica, adaptándola a las necesidades funcionales de la persona usuaria.

El programa estimula y potencia la autonomía personal, mejorando en todo caso las capacidades y competencias de la persona usuaria y/o de la unidad familiar o de convivencia, para desenvolverse en su medio habitual y atender sus responsabilidades filiales o parentales.

Objetivos:

- Detectar situaciones de riesgo y necesidad de mejora de las condiciones de la calidad de vida. Así como prevenir, detectar y atender situaciones de exclusión, aislamiento o abandono, maltrato o duelo, así como deterioro de las relaciones familiares y sobrecarga, claudicación en las necesidades de cuidado, o situaciones de contingencia sobrevenidas.
- Realizar apoyos para la rehabilitación de la funcionalidad en la realización de las actividades de la vida diaria y en el manejo de la persona en su entorno, así como cuidar, atender y ejecutar las actividades de la vida diaria cuando ya no se puedan realizar por la persona.
- Proporcionar elementos socioeducativos en competencias parentales y relacionales para facilitar la minimización de los indicadores de riesgo, vulnerabilidad y discriminación, realizando las intervenciones y seguimientos congruentes.
- Promover la capacitación en competencias personales y sociales.
- Integrar actuaciones que faciliten el mantenimiento de la autonomía personal en el domicilio, como pueden ser la dispensa de comidas preparadas, la realización de compras de alimentación o de cualquier otro producto o utensilio necesario para mantener la normalidad de la vida cotidiana, así como el acompañamiento a la persona usuaria para la realización de gestiones o normalización de la vida afectiva y social.
- Interconectar y facilitar la coordinación y el intercambio de información entre los sistemas sanitarios y social, de forma que estos puedan intervenir en situaciones detectadas, incluso desarrollar procesos de intervención conjunta.

Programa de tele asistencia

Definición: Se entiende como un apoyo tecnológico a la atención domiciliaria, mediante la instalación de terminales telefónicos y otros dispositivos en el domicilio conectados a una central receptora de avisos, para intervenir ante situaciones de riesgo puntual o crónico.

Objetivos:

- Promocionar la mejora de las condiciones de seguridad y compañía.
- Facilitar la permanencia en el domicilio de las personas en situación de necesidad social.
- Apoyar a las familias y a las personas cuidadoras.

Envejecimiento activo

Definición: El envejecimiento activo es el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen. El envejecimiento activo se aplica tanto a los individuos como a los grupos de población.

Objetivos:

- Garantizar las condiciones básicas que aseguren el bienestar de todas las personas mayores para envejecer activamente.
- Romper estereotipos negativos asociados a las personas mayores y favorecer la comprensión de este grupo de edad.
- Favorecer el acceso de las personas mayores a una formación que les proporcione la oportunidad de encuentro y realización personal.
- Contribuir a que las personas mayores desarrollen un estilo de ocio activo que redunde en una mayor salud física y psicológica.
- Promover la participación de las personas mayores en todos los ámbitos de la vida.

Proyecto Brújula

Definición: constituye una red de prevención y de acción comunitaria dirigida a detectar y prevenir situaciones de riesgo de aislamiento y exclusión en las personas mayores, y a paliar los efectos negativos de la soledad no deseada, contando con la complicidad del entorno.

Objetivos:

- Reducir la soledad y el riesgo de aislamiento y exclusión social de las personas mayores de más de 75 años que residen en el municipio de Benidorm.
- Sensibilizar a la ciudadanía de la situación de aislamiento y soledad de las personas mayores, implicando a diferentes agentes sociales en su detección (Centros de Salud, farmacias, asociaciones de vecinos, Cruz Roja, Cáritas, etc.).

3. Servicio de inclusión social

Función básica:

- Prevención, diagnóstico, intervención y seguimiento para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, familias o unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad, facilitando, en todo caso, su inclusión social y realizando un acompañamiento personal orientado a conseguir la plena y efectiva participación en la sociedad y la mejora de su calidad de vida, a través de, la mejora de su situación social, laboral, sanitaria, educativa, habitacional y cultural.
- Lucha contra la brecha digital y aseguramiento de la igualdad de oportunidades en el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, dirigidas a las personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o discriminación.
- Coordinación a las entidades del tercer sector que en su territorio implementen itinerarios de inclusión social para realizar un trabajo en red que favorezca las sinergias en los procesos de inclusión.

Prestaciones:

- Orientación individual, familiar o unidad de convivencia.
- Intervención familiar o de la unidad de convivencia.
- Mediación familiar.
- Apoyo a la mediación judicial.
- Apoyo a la inclusión social.
- Garantía de ingresos básicos.

Tareas básicas a desarrollar:

- Realización del diagnóstico social o adecuación del mismo y prescripción de las prestaciones.
- Evaluación del impacto y la eficacia de las prestaciones económicas.
- Elaboración y planificación del Plan Personalizado de Inclusión Social y diseño de la intervención: Itinerarios de inclusión y ajuste de sinergias.
- Implementación, actualización y seguimiento del PPIS.
- Promoción y coordinación de redes de inclusión.
- Evaluación de la intervención: eficacia de las prestaciones y su gestión.
- Derivación y seguimiento hacia otros centros, servicios y programas.
- Implementación de la historia social única de las personas usuarias.

Programas Estructurales

Renta Valenciana de Inclusión

Definición: El programa proporcionará la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre derechos a prestaciones del SPVSS y de otros sistemas de protección social. En particular, sobre el acceso a las prestaciones económicas de la renta valenciana de inclusión. Igualmente, efectuará la correspondiente valoración y prescripción. Gestionará las prestaciones y planificará las intervenciones correspondientes al itinerario de inclusión vinculadas a ellas.

Objetivos:

- Promover y facilitar la inclusión social.
- Valorar la situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- Proporcionar soporte económico y social.
- Afrontar la problemática de la pobreza junto con la de la inclusión social buscando su erradicación, adaptándose a las nuevas realidades sociodemográficas, económicas y culturales y a las nuevas situaciones de pobreza y prestando atención a los colectivos que presentan cronicidad.
- Asegurar la cobertura de las necesidades básicas y promover y fomentar el proceso de inclusión social de la persona, familia o unidad de convivencia, garantizando la calidad de vida y protegiendo la vulnerabilidad, a través de la Renta Valenciana de Inclusión.
- Gestionar la Renta Valenciana de Inclusión de forma que las personas usuarias se impliquen formalmente en su propio proceso de inclusión social.

Programa de prescripción de itinerarios para la inclusión social

Definición: El programa interviene socialmente con las personas que viven una situación de vulnerabilidad para conseguir su inclusión, proporcionando el soporte y el acompañamiento adecuado a cada persona usuaria efectuando las prescripciones oportunas a cada caso.

Objetivos:

- Facilitar el acceso a cualquier recurso del SPVSS como los itinerarios de inclusión social y otros como la alternativa habitacional o de otros sistemas de protección y promoción social (sanitario, educativo, empleo, vivienda, etc.), así como a la cultura de la información y a las tecnologías de la información y comunicación para erradicar la brecha digital.
- Realizar, de forma colaborativa con la persona, familia o unidad de convivencia usuaria del programa la evaluación, valoración y adecuación de los itinerarios de inclusión para su prescripción. Dichos itinerarios podrán incidir sobre todas las dimensiones vitales de la persona en los ámbitos social, laboral y ocupación, formativo, sanitario, de gestión de la vida cotidiana y doméstica, etc.
- Generar y coordinar redes locales de atención y de recursos buscando la sinergia de las actuaciones y la trazabilidad de los procesos de inclusión, así como diseñar e implantar programas que desarrollen o afiancen los itinerarios en colaboración con la iniciativa social y otros sistemas de protección social.

4. Servicio de prevención e Intervención con las familias.

Función Básica:

Prevención, detección y evaluación de las situaciones de vulnerabilidad y riesgo, así como el diseño e implementación de estrategias de intervención de carácter individual, en la unidad familiar o de convivencia, con niños, niñas y adolescentes, personas mayores u otras personas necesitadas de especial protección o ayuda en su proyecto de vida. Todo ello con los objetivos de normalización vital y afrontamiento de la discriminación mediante el empoderamiento personal y el apoyo a la gestión de la vida cotidiana y social, así como dotar de instrumentos para el ejercicio de la función parental y facilitar su inclusión social.

Prestaciones:

- Prevención y detección de situaciones vulnerables.
- Orientación individual, familiar o de la unidad de convivencia.
- Intervención familiar o de la unidad de convivencia en conflicto convivencial.
- Mediación familiar y apoyo a la mediación judicial.
- Atención psicosocial y socioeducativa.
- Atención al acogimiento en la infancia y la adolescencia.
- Prestaciones económicas de acogimiento familiar.
- Protección y acompañamiento ante situaciones de maltrato.
- Declaración de riesgo y solicitud de situación de desamparo de las personas que lo requieran.

Tareas básicas a desarrollar:

- Planificación y programación de actuaciones preventivas de situaciones de vulnerabilidad y riesgo, para toda la población.
- Promoción del desarrollo infantil a través de una tarea de orientación y acompañamiento.
- Prospección y detección de situaciones de vulnerabilidad y riesgo: sistema de detección de estas situaciones de vulnerabilidad, especial protección familiar y riesgo.
- Valoración de la situación teniendo en cuenta la información recibida por el servicio y la obtenida de forma directa, observada, analizada y valorada por el propio EIS.
- Adecuación del diagnóstico y prescripción de las prestaciones en caso de derivación.
- Análisis de las situaciones de intervención. Valoración diagnóstica integral y elaboración (o reelaboración) del PPIS.
- Seguimiento y evaluación de la intervención.
- Derivación, en su caso, a la atención primaria específica o secundaria si se requiere.
- Participación en la Comisión de Protección de la Infancia y Adolescencia de la persona profesional de referencia o de la persona de referencia de la acción de protección, caso de no ser la misma persona.

Programas Estructurales del servicio

Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar

Definición: El programa es el instrumento de detección y evaluación de las situaciones de vulnerabilidad, discriminación, riesgo o desprotección y prescribiendo la correspondiente intervención. Además, detectará las situaciones de violencia de género y machista, derivando y coordinando la intervención con el Servicio de Violencia de género y machista y asumir sus derivaciones.

Objetivos:

- Detectar situaciones de vulnerabilidad, discriminación, riesgo o desprotección eliminando los factores que dañan o exponen a las personas, así como detección de situaciones de violencia de género y machista aplicando las prestaciones necesarias para su solución.
- Fomentar la participación en cualquier tipo de actividades de las unidades familiares en su entorno comunitario, fomentando la inclusión social y desactivando dinámicas de aislamiento, realizando los acompañamientos que se requieran y estableciendo las coordinaciones necesarias con los programas instrumentales y recursos comunitarios.
- Detectar de forma precoz factores de riesgo que puedan provocar situaciones de vulnerabilidad a la desprotección, riesgo o desamparo en infancia y adolescencia, incidiendo de forma preponderante en las primeras etapas educativas, interviniendo socialmente para su resolución.

Tareas básicas:

- Diseño de la estrategia de intervención, confeccionando el PPIS, a través de la intervención psico-socioeducativa domiciliaria, fomentando habilidades en las personas, prestando el soporte adecuado y realizando el acompañamiento correspondiente.
- Desarrollo de estrategias de empoderamiento familiar que promuevan el funcionamiento autónomo de las familias en relación con las necesidades que presenta la unidad familiar.
- Promoción de la integración comunitaria a través de las gestiones oportunas y estableciendo las prestaciones económicas necesarias.
- Establecer de forma conjunta con la administración educativa, instrumentos para la detección, dentro del protocolo municipal de prevención y erradicación del absentismo escolar.
- Colaborar con el Consell Escolar Municipal en la elaboración e implementación de planes y actuaciones relacionados con el programa.
- Planificación e implementar actuaciones con colectivos concretos o circunstancias sociales particulares.

Soporte y seguimiento del acogimiento familiar en la localidad

Definición: El programa es el instrumento que detecta y participa en la formación y selección de las familias de acogida de la localidad, al tiempo que realizará el seguimiento de las familias de origen y de las extensas, garantizando el bienestar de la persona menor de edad y facilitando el mantenimiento de la medida de protección.

Objetivos:

- Orientar y asesorar a la familia de origen o extensa en estrategias, dinámicas y habilidades que faciliten el ajuste emocional y la tarea educativa.
- Detectar con antelación posibles situaciones que indiquen riesgo de sobrecarga y peligro en el mantenimiento de la medida de protección.

Tareas básicas:

- Preparación de la familia extensa acogedora y a la persona acogida para la separación en casos de retorno familiar, facilitando la transición, en su caso.
- Información, orientación y asesoramiento a la familia acogedora sobre las prestaciones a las que puedan tener acceso por la situación de acogimiento familiar.
- Tramitación de las prestaciones por acogimiento familiar.

5. Servicio de acción comunitaria

Función básica:

Prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad, mediante actuaciones de fomento del voluntariado social, sensibilización ante el acoso y ciberacoso sexual, prevención de los delitos de odio, sensibilización hacia el respeto de la diversidad, potenciación de formas colaborativas entre la ciudadanía y promoción de la igualdad de trato, entre otras.

Prestaciones:

- El Servicio de acción comunitaria proveerá las siguientes prestaciones:
- Prevención.
- Mediación comunitaria.
- Intervención y participación comunitaria.
- Promoción de la animación comunitaria y la participación.
- Promoción del asociacionismo.

Tareas básicas:

- El servicio fomentará la participación de los grupos y colectivos en la defensa de sus propios intereses y orientará sus actuaciones hacia su empoderamiento y promoción en el ámbito de la comunidad, prestando especial atención a la intervención en entornos calificados como espacios vulnerables. Principales tareas básicas a desarrollar:
- Favorecer y promocionar los derechos sociales de los colectivos susceptibles de discriminación y vulnerabilidad, en colaboración con otros sistemas públicos de protección o promoción social.
- Patrocinar y promocionar actuaciones y espacios de participación, colaboración y cooperación.
- Promover la convivencia a través de redes de ayuda mutua que sustente a las personas de la misma comunidad que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, y mediación, entre otras.
- Promocionar el voluntariado con el fin de incentivar la implicación ciudadana.
- Promover y facilitar el asociacionismo.
- Promover y asumir, en su caso, la mediación en situaciones de conflicto entre colectivos. – Promover los consejos participativos.
- Promover la difusión de los servicios sociales dirigido a toda la ciudadanía.
- Participar en la elaboración de planes y políticas de inclusión, incluidos los planes LGTBI y migrantes.

En relación con los espacios vulnerables:

- Desarrollar programas de acción comunitaria.
- Coordinar la actuación de los servicios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Promocionar y fomentar los recursos y espacios comunitarios.

Programas Estructurales del servicio

Programa de sensibilización y prevención

Definición: El programa es el instrumento mediante el cual la comunidad de referencia aprende a afrontar las conductas asociales, procurando actuaciones y protección a la ciudadanía.

Objetivos:

- Planificar y organizar juntamente con otros sistemas, sobre todo el educativo, de habitabilidad y el sanitario, pero también con las redes de servicios de ocio, deportivas u otras, actuaciones para promocionar determinados derechos, afrontar situaciones especialmente sensibles o promoción de alternativas a la situación de determinados colectivos. Se buscará, además de la conjunción de la actuación de los sistemas, la implicación de los grupos profesionales de estos.

Planificar y organizar actuaciones con colectivos específicos y con entidades del tercer sector, propiciando y ofreciendo mecanismos de soporte y oportunidades de implicación en la vida social de la comunidad de referencia. Se prestará una atención especial a los delitos de odio, tanto a su prevención como al apoyo a las víctimas a las que se les ofrecerá acompañamiento.

- Promover acciones de sensibilización en relaciones igualitarias y no violentas que integren las diversidades de la población (sexuales, generacionales, funcionales, culturales...).

Programa de participación y promoción de la convivencia

Definición: El programa persigue la inclusión y la participación de grupos vulnerables y colectivos específicos en la vida social de la comunidad, potenciando la dinámica relacional y la convivencia participativa y colaborativa.

Objetivos:

- Empoderar a los colectivos vulnerables, favorecer las condiciones contra su estigmatización y promocionar el libre ejercicio de derechos.
- Impulsar la creación de consejos locales de inclusión y derechos sociales como órganos de participación comunitaria, así como otras estructuras organizativas referidas a segmentos de la población o colectivos específicos.
- Promocionar e implementar actuaciones de solidaridad y mediación comunitaria. Impulsar de forma particular todo tipo de colaboración y de ayuda mutua.

Programa de promoción del voluntariado social

Definición: El programa es el instrumento por el cual se promociona la implicación de la ciudadanía en las cuestiones sociales de su ecosistema social.

Objetivos:

- Fomentar la solidaridad social, de forma especial la vecinal, propiciando y promoviendo redes de apoyo para asuntos concretos, así como redes de apoyo mutuo, en las propias comunidades vecinales, en todo caso locales.

Programa de intervención en espacios vulnerables

Definición: El programa es el instrumento por el cual se atiende de forma integral zonas territoriales donde confluyen características urbanísticas, residenciales, sociales, laborales o económicas, que les da consideración de espacios vulnerables y se trabaja aplicando medidas de discriminación positiva, adecuando recursos y equipamientos necesarios para desarrollar programas de acción comunitaria que puedan garantizar la participación ciudadana en la propia superación de las necesidades. La acción integral requiere de la coordinación y participación de todas las administraciones responsables de educación, sanidad, urbanismo, cultura, deporte, servicios sociales, ocupación y economía, que puedan favorecer la inclusión social.

Objetivos:

- Realizar una intervención integral en los espacios catalogados como vulnerables, para favorecer la inclusión social de las personas y mejorar su calidad de vida.
- Planificar y ejecutar intervenciones integrales e integradas con el objetivo de dar respuesta a los problemas sociales, económicos, ambientales, demográficos y físicos, a partir de un diagnóstico de necesidades, carencias y riesgos en los barrios vulnerables.
- Potenciar de programas de desarrollo comunitario para reforzar los hábitos de convivencia social y facilitar la cohesión y las relaciones sociales mediante la creación de redes de apoyo y solidaridad, destacando el papel del voluntariado.
- Articular acciones de inclusión social de colectivos con especiales necesidades.
- Impulsar de actuaciones preventivas y de inclusión desde la perspectiva territorial que refuerzan las redes familiares, las nuevas redes sociales y las comunitarias.
- Promocionar las consultas ciudadanas para codecidir y articular procesos de encuentro y participación ciudadana en los espacios inclusivos.
- Mantener y crear nuevos recursos que apoyan a iniciativas comunitarias, colaborativas y solidarias, como los bancos de tiempos, el intercambio de conocimientos o las cooperativas de consumo.

6. Servicio de Asesoría Técnica Específica

Función básica:

El servicio de asesoría técnica específica se configura como un servicio transversal y polivalente que actúa en coordinación con el equipo de intervención social, en función de las necesidades detectadas, y con los servicios estructurales de la atención primaria específica de competencia de las entidades locales, a requerimiento de este mismo equipo.

El servicio atiende también a las personas usuarias que puedan necesitar de su intervención, complementando, en caso necesario, las actuaciones de información y asesoramiento del equipo de intervención social en el ámbito jurídico.

El servicio desarrollará las funciones descritas de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.

Prestaciones:

- Información y asesoramiento jurídico a las personas usuarias.
- Información, asesoramiento y tramitación jurídica al equipo de atención primaria.
- Apoyo a la mediación judicial.
- Protección jurídica y social.
- Mediación familiar y comunitaria.

Tareas básicas a desarrollar:

- Atender las consultas de las personas, unidades familiares, asociaciones y colectivos, para lo cual tendrá establecido un horario de atención presencial y otro de atención telefónica.
- Atender las consultas de los grupos profesionales del equipo de intervención social, de la unidad de igualdad, de la atención primaria específica o de otros departamentos del ayuntamiento, siempre que guarden relación con las funciones del servicio.
- Acompañamiento a los actos jurídicos donde se requiera la presencialidad del equipo de atención primaria.
- Participar en la elaboración de los planes personalizados de intervención social y asistir a las reuniones de la comisión de intervención social, cuando así lo requieran los profesionales del equipo de intervención social.
- Redactar cuantos protocolos, ordenanzas, reglamentos, modelos de conciertos, convenios, contratos o cualquier otra documentación o informe que se le requiera relacionada con su función.

Programas Estructurales del servicio

Programa de atención a nivel jurídico a la ciudadanía

Definición: Conjunto de actuaciones jurídicas destinadas a complementar la información y el asesoramiento prestados por el equipo de intervención social.

Objetivos:

- Proporcionar información, orientación y asesoramiento en problemáticas familiares relacionadas con situaciones de conflicto civil, administrativo o penal, protección a la infancia, derechos sociolaborales, vivienda, extranjería, violencia de género, tramitación y solicitud de abogado de oficio, así como en todo aquello relacionado con los derechos de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos.
- El programa no podrá realizar representación legal de las personas usuarias, ni la tramitación que del conflicto se derivase.
- Colaborar, si es preciso, en el diseño del plan personalizado de intervención social, dando forma legal a sus propuestas.

Programa de asesoramiento y acompañamiento a equipos de la atención primaria

Definición: Conjunto de actuaciones destinadas a prestar asesoramiento jurídico a las personas profesionales de los servicios sociales de atención primaria.

Objetivos:

- Proporcionar asesoramiento en asuntos relacionados con la contratación de servicios o la firma de convenios de colaboración con otras entidades públicas o privadas en asuntos relacionados con los servicios sociales.
- Realizar propuestas de redacción y definición, material informativo para las personas usuarias de ordenanzas y reglamentos.
- Colaborar en la elaboración de normativa, planes y programas, en el seguimiento de estos, en su evaluación y en el asesoramiento jurídico al resto de profesionales del equipo de intervención social.

Programa de atención especializada a personas migrantes

Definición: El programa ofrece información, mediación, asesoramiento, orientación y atención especializada sobre los recursos disponibles para las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.

Objetivos:

- Favorecer la inclusión social y prevenir la exclusión de las personas usuarias del servicio.
- Atender, en colaboración con el equipo de intervención social, a las personas migrantes y a todo extranjero en situación de necesidad social que se encuentre en la Comunitat Valenciana en cualquiera de las situaciones administrativas previstas en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España.
- Colaborar con el servicio de asesoría técnica (unidad jurídica) de los equipos, el programa desarrollará actuaciones de información, y acompañamiento a otros programas necesarios para la incorporación e inclusión social de las personas usuarias. Incluye también el asesoramiento jurídico para la regularización administrativa en aquellos casos que lo necesiten.
- Desarrollar de forma conjunta con el servicio de acción comunitaria, actuaciones de prevención y promoción de la convivencia, así como de prevención de los delitos de odio, sensibilización por el respeto a la diversidad, promoción de la igualdad de trato, potenciación y fomento de formas colaborativas entre la ciudadanía, etc.

Tareas básicas:

- Atender, informar y orientar sobre derechos y recursos existentes en el SPVSS o en otros sistemas de atención, asegurando la accesibilidad comunicativa idiomática.
- Asesorar y ofrecer apoyo jurídico en materia de regularización administrativa y de solicitud de asilo, y ante cualquier necesidad derivada.
- Acompañamiento a los recursos que requiera la persona usuaria, tanto en el propio SPVSS como con otros sistemas de protección social (salud, educación y cultura).
- Prestar atención personalizada a las personas extranjeras menores de edad, LGTBI o que presenten otras situaciones particulares susceptibles de riesgo de discriminación, y a sus núcleos familiares.

- Atender y prestar ayuda a las víctimas de discriminación y delitos de odio, acompañando incluso en el proceso de denuncia, en su caso. En colaboración con las oficinas para la asistencia a las víctimas del delito.
- Recoger datos estadísticos respecto a las cuestiones que trabaja el programa y efectuar propuestas de actuación en los programas de acción comunitaria sobre el colectivo en su conjunto: proyectos de promoción de la igualdad de trato, la inclusión social o la interculturalidad, entre otros.
- Promover proyectos de fomento de la interculturalidad.
- Diagnóstico, orientando la primera intervención a las garantías jurídicas.
- Desarrollar la correspondiente intervención directa y/o la derivación interna a otros servicios o programas de la Atención Primaria Básica. Realizar el seguimiento.
- Realizar los acompañamientos oportunos.
- Efectuar el seguimiento de toda la intervención asegurando la eficacia de la misma.
- Recopilar y analizar los datos derivados de sus intervenciones, detectando, tanto las necesidades del colectivo como el tipo de situaciones de discriminación que padece.
- Elaboración de protocolos de atención específicos, materiales didácticos y formativos.
- Efectuar propuestas de coordinación de recursos como de actuaciones de promoción y defensa de los derechos del colectivo, a través de los programas de acción comunitaria.

Programas instrumentales

Programa para la igualdad LGTBI

Definición: Programa de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas. Ofrecerá información, orientación y asesoramiento integral, incluido el psicológico, legal, administrativo y social, a las personas usuarias y su entorno relacional, con independencia de su procedencia y situación administrativa, y en relación con las necesidades de soporte específicamente vinculadas a la condición de persona LGTBI, siguiendo los principios de proximidad y no segregación.

Objetivos:

- Ofrecer información y orientación a las personas usuarias cuando se requiera una atención particular vinculada a su realidad, así como proporcionar atención adecuada a sus necesidades, incluyendo prestaciones especializadas para las personas trans. Propiciar el bienestar de las personas usuarias y de su entorno afectivo y relacional referido a la vivencia libre de su orientación sexual, identidad de género, elección del tipo de familia, etc.
- Facilitar los procesos de auto aceptación y empoderamiento.
- Incorporar la perspectiva LGTBI al conjunto del SPVSS, formando y orientando al conjunto de los profesionales.

Tareas básicas:

- Ofrecer un itinerario individualizado de atención social, ateniéndose a sus necesidades personales; ello podrá incluir el acompañamiento a los recursos que requiera.
- Asesorar, tanto a nivel individual como grupal, efectuando intervenciones individuales y constituyendo grupos de ayuda mutua (GAM). Se trabajará de forma especial con la infancia y la adolescencia, de forma conjunta con el servicio de prevención e intervención familiar, constituyendo, en su caso, grupos de soporte para adolescentes y para familias de personas LGTBI.
- Dar soporte legal en temas relacionados con las cuestiones LGTBI (matrimonio, filiación, agresiones, etc.) en coordinación con el servicio de soporte jurídico.
- Orientar en la dimensión laboral y educativa, especialmente para personas trans. Ello incluirá formación para la búsqueda de empleo y soporte a gestiones educativas. En el caso de personas migrantes el asesoramiento se referirá también a la regularización de su situación y de petición de asilo.
- Atender y ayudar a víctimas de violencia en parejas formadas por personas del mismo sexo, protegiéndolas.
- Atender y ayudar a las víctimas de discriminación y delitos de odio por LGTBI fobia, acompañando, incluso en el proceso de denuncia, en su caso, y dando atención psicológica y jurídica si es necesaria.
- Elaboración de propuestas de actuación sobre el colectivo en su conjunto.
- Recepción y escucha de la persona usuaria, facilitando información y asesoramiento especializado.
- Intervención directa o derivación interna a otros servicios o programas de la APB (inclusión social, prevención e intervención con las familias, promoción de la autonomía) con el adecuado acompañamiento especializado en el uso de los circuitos de atención normalizada.
- Recopilación y análisis de los datos derivados de las intervenciones, detectando las necesidades del colectivo y analizando los factores sociales que las producen, así como identificando el tipo de situaciones de discriminación que padece, elaborando protocolos de atención específicos o materiales didácticos o formativos y efectuando las propuestas consiguientes tanto de coordinación de recursos como de actuación de promoción y defensa de los derechos del colectivo, a través de los programas de acción comunitaria.
- Formación y orientación al conjunto de grupos profesionales del SPVSS en materia LGTB.

7. Unidad de Igualdad

Función básica:

Las unidades de igualdad tienen por objeto garantizar la incorporación de la perspectiva de género al conjunto de políticas públicas de ámbito local, además de promover y fomentar la participación social de las mujeres, e impulsar planes de igualdad en el ámbito territorial de referencia, mediante actividades orientadas a facilitar modificaciones en la socialización de género.

Estas unidades realizan actuaciones de prevención de la violencia de género y machista, y realizar la evaluación, programación y desarrollo de intervenciones relacionadas con la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, detectando situaciones de riesgo de discriminación por razón de sexo, a fin de hacer efectivo el principio de igualdad de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la sociedad.

Tareas a desarrollar:

Las tareas que desarrollar son las descritas en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales para las unidades de igualdad.

Programas estructurales:

Programa para la incorporación de la perspectiva de género en las políticas públicas municipales

Definición: El programa realizará acciones para incorporar en todas las políticas públicas la perspectiva de género, provocando el cambio social necesario para erradicar las acciones machistas, y discriminatorias.

Objetivos:

- Evaluar, diseñar e impulsar la perspectiva de género en las políticas públicas municipales y de las mancomunidades de forma transversal (incorporación de la perspectiva de género en los presupuestos e informes de impacto por razón de género en normativa, así como en subvenciones, contratos, convenios, y otras actuaciones).
- Asesorar sobre la normativa europea, estatal y autonómica en materia de igualdad entre mujeres y hombres.
- Asesorar sobre el uso de lenguaje inclusivo en el ámbito administrativo municipal en los documentos y comunicaciones, y su extensión a otros ámbitos sociales, culturales y artísticos.
- Elaborar y analizar los datos estadísticos con perspectiva de género.
- Asesorar, elaborar, implementar y evaluar, y en su caso, mejorar los planes de igualdad municipales y/o de la mancomunidad.

Programa de información orientación y asesoramiento personalizado a mujeres

Definición: El programa es el instrumento mediante el cual se atiende de forma individual a las mujeres que por su trayectoria vital puedan requerirlo.

Objetivos:

- Atender a mujeres sobre recursos, servicios, formación, orientación socio-laboral, itinerarios profesionales y normativa que favorezca la igualdad entre mujeres y hombres.
- Informar y asesorar a mujeres para la creación de empresas y la mejora de la actividad empresarial y/o autónoma.

- Diseñar acciones para fomentar el asociacionismo de mujeres y asesorar para la constitución de las asociaciones.
- Realizar acciones de sensibilización, información y formación en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (charlas, ponencias, talleres, campaña 8 de marzo, y otras actividades de similar índole), en coordinación con la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres.

Programa de prevención de la violencia de género y otras violencias sobre las mujeres

Definición: El programa es el instrumento mediante el cual se previene de forma efectiva la violencia de género y machista, así como las distintas violencias contra las mujeres detectando la violencia de género y otras violencias sexuales y derivar a los recursos especializados a mujeres víctimas de Violencia de Género (Servicio de violencia de género y machista).

Objetivos:

- Detectar la violencia de género y otras violencias sexuales y derivar a los recursos especializados a mujeres víctimas de violencia de género (servicio de violencia de género y machista).
- Coordinarse con los servicios especializados de la Generalitat.
- Detectar las necesidades del municipio en materia de prevención de la violencia de género.
- Participar en los planes de protección local en coordinación con el resto de los servicios de ámbito estatal, autonómico y local.
- Realizar acciones de sensibilización, información y formación para prevención de la violencia de género (charlas, ponencias, talleres, campaña 25 de noviembre, y otras actividades de similar índole), en coordinación con el centro directivo de la administración de la Generalitat, con competencias en materia de mujeres e igualdad de género.

Planes de Igualdad de las empresas (programa de informes técnicos y asesoramiento a empresas y entidades)

Definición: El programa es la herramienta para generar el impulso de los planes de igualdad de las empresas, asesorando directamente a aquellas entidades con o sin ánimo de lucro que pretenden proceder a su gestión con la finalidad de fomentar la igualdad de mujeres y hombres en el mundo laboral.

Objetivos:

- Fomentar la igualdad de mujeres y hombres en el mundo laboral.
- Informar y asesorar a empresas o entidades para la elaboración e implantación de planes de igualdad.
- Realizar informe para el visado del plan de igualdad de oportunidades de las empresas de la Comunitat Valenciana.
- Realizar informe de evaluación intermedia, para el visado del plan de igualdad de oportunidades de las empresas de la Comunitat Valenciana.
- Realizar informes de evaluación final, para el visado del plan de igualdad de oportunidades de las empresas de la Comunitat Valenciana.

8. Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas Adictivas (UPCCA)

Definición: Es un servicio, dependiente de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm, acreditado por el Servicio de Gestión de las Drogodependencias y otros trastornos adictivos de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública de la Generalitat Valenciana.

Objetivos:

- Llevar a cabo acciones preventivas en el campo de las adicciones encaminadas a reducir y/o evitar el consumo de drogas, los problemas asociados a éste, así como promover hábitos de vida saludables y una cultura de salud que incluya el rechazo de consumo de drogas.
- Ofrecer información y Orientación en relación a la problemática de las drogodependencias y otras conductas adictivas.
- Intervención terapéutica breve dirigida principalmente a aquellos jóvenes y sus familiares que, sin llegar a presentar un patrón de adicción, sí que realizan consumos ocasionales y problemáticos de alguna/s droga/s.
- Promoción y puesta en marcha, en el ámbito escolar, de programas de prevención con contenidos adecuados a los diferentes ciclos educativos en los que se desarrollan.
- Prevención Familiar a través de acciones formativas y de los servicios de información, orientación y atención, colaborando con los padres y las madres para una labor preventiva más eficaz.

Servicios de Atención Primaria de Carácter Específico

La atención primaria de carácter específico constituye un nivel de actuación complementario a la atención primaria de carácter básico. Su intervención da soporte y continuidad a esta, cuando la naturaleza de las situaciones y la intensidad de las intervenciones requeridas así lo aconsejan. Posee, pues, un carácter netamente instrumental, y se caracteriza por la singularidad de la atención que presta, si bien comparte un mismo objeto con la primaria de carácter básico: la atención a las personas, familias y unidades de convivencia en su propio entorno y desde un enfoque comunitario.

La atención primaria de carácter básico y la atención primaria de carácter específico conforman, pues, una unidad sistémica, que presenta dos niveles de actuación. Esta configuración obliga a disponer de estructuras organizativas bien coordinadas, que aseguren la continuidad y la trazabilidad del proceso, así como una atención integral basada en el trabajo en red y capaz de llevar a cabo actuaciones profesionales orientadas a la consecución de sinergias, siempre bajo la dirección de los servicios estructurales de la atención primaria básica y, en particular, de la persona profesional de referencia.

Funciones:

- Intervención integral en el núcleo familiar o relacional mediante apoyos concretos ante situaciones de necesidad, con el fin de preservar a las personas en su entorno social, favoreciendo su inclusión mediante apoyos técnicos concretos o intervenciones específicas de carácter ambulatorio.
- Implementación de programas y actuaciones que favorezcan la inclusión social de grupos vulnerables con características homogéneas.
- Colaboración y coordinación con la atención primaria de carácter básico o con la atención secundaria y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, bajo el principio de unidad de acción y, en su caso, en la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del plan personalizado de intervención social.
- Desarrollo de estrategias de empoderamiento personal y promoción de la autonomía, así como la promoción de actuaciones formativas, ocupacionales, socioeducativas y de inclusión social para su población de referencia.
- Asesoramiento, prevención y rehabilitación, en su caso, ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo a lo largo del ciclo vital de las personas.
- Acompañamiento, atención integral y protección ante situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección individual y familiar.
- Promoción de actuaciones en materia de igualdad en el ámbito territorial de referencia.
- Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

1. Servicio de Infancia y Adolescencia.

El servicio de infancia y adolescencia de atención primaria de carácter específico promocionará y coordinará los servicios y programas necesarios para llevar a cabo una intervención integral en el ámbito de la infancia y la adolescencia, con el fin de preservar a los niños, niñas y adolescentes en su entorno sociofamiliar y favorecer la inclusión de los grupos vulnerables.

Este servicio coordinará, promocionará y desarrollará programas y actuaciones de apoyo a la infancia y la adolescencia e intervención cualificada en situaciones de especial vulnerabilidad o desprotección, a sus familias y unidades de convivencia, así como programas y actuaciones de apoyo y soporte especializado a las familias acogedoras, así como a los/las adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley.

La propuesta de derivación a los programas de competencia municipal se llevará a cabo a instancia del Equipo de Intervención Social; y los de competencia de la Generalitat se realizará por las Direcciones Territoriales. No obstante, el Equipo de Intervención Social podrá efectuar las propuestas de derivación que estime convenientes a la propia Dirección Territorial a través de la persona supervisora de Departamento. La derivación supone un trabajo previo por parte de la atención primaria básica. Con posterioridad se realizará un trabajo sinérgico y colaborativo de los dos niveles de actuación, que requerirá frecuentes sesiones de interconsulta.

Programas

Equipo Específico de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EEIIA)

Definición: El equipo de intervención con infancia y adolescencia que lleva a cabo las actuaciones específicas para la atención integral de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, riesgo o desprotección (previa declaración de la situación de riesgo). El acceso al programa será por derivación de la atención primaria de carácter básico, a solicitud del servicio de prevención e intervención familiar quien previamente habrá planificado e implementado una intervención preventiva y para reducir y eliminar todas aquellas circunstancias que pudieran dar lugar a la declaración de riesgo.

Objeto: Reducir y eliminar las circunstancias que hayan dado lugar a la declaración de riesgo, preparar las condiciones para el retorno a la familia de las personas menores de edad que hayan tenido que ser separadas de la misma con carácter temporal. También existe la posibilidad de intervenir o seguir con la intervención para proseguir con el trabajo individual, grupal o familiar tras una intervención con la persona menor de edad en el programa de medidas judiciales o de acogimiento familiar. Las actuaciones se realizarán a través de una intervención integral e interdisciplinar que comprenda actuaciones propias del ámbito psicológico, social, de mediación y/o terapéutico, tanto individuales como familiares o grupales, desde una visión sistémica. La intervención se realizará siempre desde una perspectiva educativa y de inclusión.

Programa de medidas judiciales de régimen abierto

Definición: El equipo de medidas judiciales realizará actuaciones dirigidas a la ejecución de medidas judiciales en régimen abierto, firmes y cautelares, acordadas por los Juzgados de Menores en aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Objeto: La actuación del equipo de medidas judiciales tiene por objeto la ejecución de las medidas no privativas de libertad impuestas a personas menores de edad por la comisión de hechos tipificados como delitos o faltas en el Código Penal o las leyes penales especiales, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en las correspondientes resoluciones judiciales. Sus intervenciones se orientan a la inclusión y reinserción social de las personas, mediante actuaciones preventivas y socioeducativas que hagan posible la superación de los factores que determinaron el comportamiento infractor.

2. Servicio de atención a personas con diversidad funcional y específico de personas con problemas de salud mental crónicos.

El servicio de atención a personas con diversidad funcional y específico de personas con problemas crónicos de salud mental promocionará y coordinará los servicios y programas destinados a implementar una intervención integral para preservar a las personas en su entorno social y favorecer la inclusión de grupos vulnerables, en los ámbitos de la diversidad funcional y de personas con problemática de salud mental. Desarrollará programas y actuaciones propias de la intervención social, en coordinación con el sistema sanitario mediante programas de prevención, promoción de la autonomía, rehabilitación e inclusión social. El servicio implantará desde un principio los programas que se describen a continuación, aunque podrá poner otros en funcionamiento, dependiendo de las necesidades que se detecten. Los programas estarán ubicados en el centro social de atención primaria básica o en los centros sociales del área.

Programas

Programa de atención y seguimiento de las personas con dificultades asociadas a la salud mental (SASEM)

Definición: Conjunto de actuaciones destinadas a la recuperación y rehabilitación psicosocial de personas con dificultades asociadas a la salud mental que precisan de apoyo del personal técnico específico para la realización de las actividades de la vida cotidiana.

Objeto: Promover la autonomía de las personas con problemas de salud mental que presentan dificultades para gestionar su vida personal, familiar, laboral y social. Las actuaciones del programa serán llevadas a cabo por un equipo multidisciplinar, en coordinación con otros recursos del SPVSS o de otros sistemas de protección, a través de una atención próxima y personalizada y desde una perspectiva comunitaria y de inclusión social. Estas actuaciones incluyen:

- El fomento de la vinculación de las personas usuarias con los servicios sociales y sanitarios.
- La atención domiciliaria y de acompañamiento con el fin de facilitar la permanencia de la persona en su domicilio a través de una atención integral en su entorno próximo.
- La formación y capacitación de las familias y personas cuidadoras con el fin de prevenir sobrecargas y desajustes en el núcleo familiar, garantizando una atención adecuada a la persona usuaria.
- Facilitar los procesos de transición entre recursos, tanto en lo que se refiere a las personas usuarias como a las familias o entornos convivenciales.
- Promover la inclusión de las personas usuarias en la vida comunitaria, mediante un apoyo y acompañamiento cercanos y flexibles, que permitan su acceso a los recursos generales y específicos de carácter social, sanitario, formativo, ocupacional, de empleo y de ocio.
- Prevenir las crisis, mediante la detección precoz de síntomas clínicos específicos de los trastornos mentales.

Centros Sociales y Servicios

Zona Básica 1 / Otros Programas. Ubicación: c/ Pintor Lozano s/n.

Servicios:

- SAPB Servicio de Acogida y Atención ante situaciones de necesidad social.
 - PE Programa de Acogida.
 - PE Programa de Urgencia Social.
- SAPB Servicio de Promoción de la Autonomía Personal.
 - PE Programa de Atención y valoración de las personas en situación de dependencia.
 - PE Promoción de la vida independiente.
 - PE Acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras.
 - PE Mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios.
 - PI Programa de Atención Domiciliaria.
 - PI Programa de Teleasistencia.
- SAPB Servicio de Inclusión Social.
 - PE Renta Valenciana de Inclusión
 - PE Programa de Prescripción de itinerarios para la inclusión social.
- SAPB Servicio Prevención e Intervención con las Familias.
 - PE Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar.
 - PE Soporte y seguimiento del acogimiento familiar en la localidad.
- SAPB Servicio de Asesoría Técnica Específica.
 - PE Programa de asesoramiento y acompañamiento jurídico a equipos profesionales.
- Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas Adictivas (UPCCA).

Recursos Humanos.:

- Concejala.
- Secretaria de la Concejala.
- Coordinadora de Servicios Sociales.
- Supervisora.
- UPCCA: 1 Psicóloga.
- Equipo de Intervención Social: 1 Psicóloga, 1 Técnico Integración Social, 1 educadora y 3 Trabajadoras Sociales.
- Profesionales de apoyo jurídico: 1 asesora jurídica.
- Profesionales apoyo administrativo: 3 administrativos, 1 Auxiliar y 1 Conserje.

Zona Básica 3 / Área / Otros Programas. Ubicación: Centro Social La Torreña, c/ Ciudad Real.

Servicios:

- SAPB Servicio de Acogida y Atención ante situaciones de necesidad social:
 - PE Programa de Acogida.
 - PE Programa de Urgencia Social.
- SAPB Servicio de Promoción de la Autonomía Personal:
 - PE Programa de Atención y valoración de las personas en situación de dependencia.
 - PE Promoción de la vida independiente.
 - PE Acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras.
 - PE Mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios.
 - PI Programa de Atención Domiciliaria.
 - PI Programa de Teleasistencia.
- SAPB Servicio de Inclusión Social.
 - PE Renta Valenciana de Inclusión.
 - PE Programa de Prescripción de itinerarios para la inclusión social.
- SAPB Servicio Prevención e Intervención con las Familias.
 - PE Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar.
 - PE Soporte y seguimiento del acogimiento familiar en la localidad.
- SAPE Servicio de Infancia y Adolescencia:
 - PE Programa de medidas judiciales en régimen abierto.
- SAPB Servicio de Acción Comunitaria:
 - PE Programa de Sensibilización y Prevención.
 - PE Programa de Participación y Promoción de la Convivencia.
 - PE Programa de Promoción del Voluntariado Social.
 - PE Programa de Intervención en espacios vulnerables.

Recursos Humanos:

- Gestor del Centro Social.
- Equipo de Intervención Social: 1 Psicóloga, 1 Técnico Integración Social, 1 educadora y 3 Trabajadora Social.
- Profesionales de apoyo administrativo: 3 administrativos y 3 Conserje
- Profesional del programa de medidas judiciales: 1 técnico socioeducativo.
- 1 monitora del Programa de Intervención Familiar.

Zonas Básicas 2 y 4. Ubicación: Centro Social José Llorca Linares, c/Goya.

Servicios:

- SAPB Servicio de Acogida y Atención ante situaciones de necesidad social:
 - PE Programa de Acogida.
 - PE Programa de Urgencia Social.
- SAPB Servicio de Promoción de la Autonomía Personal:
 - PE Programa de Atención y valoración de las personas en situación de dependencia.
 - PE Promoción de la vida independiente.
 - PE Acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras.
 - PE Mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios.
 - PI Programa de Atención Domiciliaria.
 - PI Programa de Teleasistencia.
- SAPB Servicio de Inclusión Social.
 - PE Renta Valenciana de Inclusión
 - PE Programa de Prescripción de itinerarios para la inclusión social.
- SAPB Servicio Prevención e Intervención con las Familias.
 - PE Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar.
 - PE Soporte y seguimiento del acogimiento familiar en la localidad.
- SAPB Servicio de Acción Comunitaria:
 - PE Programa de Sensibilización y Prevención.
 - PE Programa de Participación y Promoción de la Convivencia.
 - PE Programa de Promoción del Voluntariado social.
 - PE Programa de Intervención en espacios vulnerables.

Recursos Humanos:

- Director del Centro Social.
- Equipo de Intervención Social: 2 Psicólogos, 2 y ½ Técnico Integración Social, 2 educadoras y 6 Trabajadoras Sociales.
- Profesionales de apoyo administrativo: 3 administrativos, 1 Auxiliar Administrativo y 4 Conserjes.
- Profesional del Servicio de Promoción de la Autonomía: 1 monitora.

Centro Social Tànit. Ubicación: Avda. Secretario Juan Antonio Baldoví.

Servicios:

- SAPB Servicio de Acogida y Atención ante situaciones de necesidad social (quincenal):
 - PE Programa de Acogida.
 - PE Programa de Urgencia Social.
- SAPB Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (quincenal):
 - PE Programa de Atención y valoración de las personas en situación de dependencia.
 - PE Promoción de la vida independiente.
 - PE Acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras.
 - PE Mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios.
 - PI Programa de Atención Domiciliaria.
 - PI Programa de Teleasistencia.
- SAPB Servicio de Inclusión Social (quincenal).
 - PE Renta Valenciana de Inclusión.
 - PE Programa de Prescripción de itinerarios para la inclusión social.
- SAPB Servicio Prevención e Intervención con las Familias (quincenal).
 - PE Detección de situaciones de riesgo o desprotección e intervención familiar.
 - PE Soporte y seguimiento del acogimiento familiar en la localidad.
- SAPE Servicio de atención a personas con diversidad funcional y específico de personas con problemas de salud mental crónicos:
 - PE Programa de atención y seguimiento de las personas con dificultad asociadas a la Salud Mental (SASEM).
- SAPB Servicio de Acción Comunitaria:
 - PE Programa de Sensibilización y Prevención.
 - PE Programa de Participación y Promoción de la Convivencia.
 - PE Programa de Promoción del Voluntariado social e Intervención en espacios vulnerables.

Recursos Humanos:

- Profesional de referencia: 1 Trabajadora Social.
- Equipo de Intervención Social: 2 Psicólogos, 2 Técnico Integración Social y 1 a ½ jornada, 2 educadoras y 2 Trabajadoras Sociales.
- Equipo SASEM: 1 Psicólogos, 2 Técnico Integración Social, 1 educador y 1 Trabajadoras Sociales.
- Profesionales de apoyo administrativo: 1 jefe de negociado, 1 administrativa, 1 conserje.

Centro Social Jelena. Ubicación: c/ Olivos, 11.

Servicios:

- SAPB Servicio de Promoción de la Autonomía Personal:
 - PI Programa de Envejecimiento Activo.
 - PI Programa Brújula.
- SAPB Unidad de Igualdad:
 - PE Programa para la incorporación de la perspectiva de género en las políticas públicas municipales.
 - PE Programa de información, orientación y asesoramiento personalizado a mujeres.
 - PE Programa de prevención de la violencia de género y otras violencias sobre las mujeres.
 - PE Planes de Igualdad de las empresas (informes técnicos y asesoramiento a empresas y entidades).
- SAPE Servicio de Infancia y Adolescencia:
 - PE Equipos específicos de intervención con infancia y adolescencia.
- SAPB Servicio de Asesoría Técnica Específica.
 - PE Programa de atención jurídico a la ciudadanía.
 - PE Programa de atención especializada a personas migrantes.
 - PI Programa de para la Igualdad (LGTBI).
- SAPB Servicio de Acción Comunitaria:
 - PE Programa de Sensibilización y Prevención.
 - PE Programa de Participación y Promoción de la Convivencia.
 - PE Programa de Promoción del Voluntariado social e Intervención en espacios vulnerables.

Recursos Humanos:

- Profesional Servicio de Promoción de la Autonomía Personal: 1 monitora.
- Equipo de EEIIA: 1 Psicóloga, 1 Trabajadora Social, 1 Educadora.
- Equipo Unidad de Igualdad: 2 Promotores de Igualdad, 1 Agente de Igualdad, 1 Técnico de Igualdad.
- Profesional del Programa de Participación y Promoción de la Convivencia: 1 técnico de Integración Social.
- Profesionales de apoyo jurídico: 2 asesores jurídicos.
- Profesional del Programa para la Igualdad LGTBI: 1 Agente de Igualdad
- Profesionales del programa de Atención Especializada a personas migrantes: 1 educadora y 1 monitora.
- Profesionales de apoyo administrativo: 1 administrativo, 1 conserje.

7.1.2.- SOCIEDAD CIVIL.

Benidorm, ciudad solidaria.

El tejido asociativo de nuestra localidad es fiel reflejo de su diversidad. Según el Registro de Asociaciones municipal, hay 290 entidades registradas si bien no se discriminan por el tipo de actividad que realizan.

En cuanto a las entidades especialmente implicadas en actividades de bienestar social, podrían destacar las siguientes:

- ASOCIACIÓN DE FAMILIARES, ENFERMOS Y COLABORADORES DE ALZHEIMER (AFA)
- ASOCIACIÓN DE MINUSVALIDOS DE BENIDORM (ASMIBE)
- ASOCIACION DE FAMILIARES Y ENFERMOS MENTALES DE LA MARINA BAIXA (AFEM)
- ASOCIACIÓN DE PERSONAS SORDAS LA MARINA (APESOB)
- ASOCIACIÓN DE FIBROMIALGIA (ASOFIBEN)
- CÁRITAS DIOCESANA
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA
- DOBLE AMOR PARA LA PROMOCION DE PERSONAS CON DISCACAPACIDAD INTELECTUAL
- GRUPO DE AUTOAYUDA MUJERES CON CANCER DE MAMA (ANEMONA)
- ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS FOIETES
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC)
- ASOCIACIÓN DE PADRES DE NIÑOS CON CÁNCER DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ASPAION)
- SOLIDARIDAD BENIDORM

- CLUB DE LEONES BENIDORM-LIONS CLUB BENIDORM
- ROTARY CLUB
- ASOCIACIÓN AMAS DE CASA DE BENIDORM
- MUJERES 2000
- AMIGOS ASOCIACIÓN DE AYUDA POR EL VIH
- ASOCIACIÓN PATCH-BENIDORM
- ASOCIACIÓN DE MANUALIDADES VIRGEN DEL SUFRAGIO
- ASOCIACIÓN DE BOLILLERAS DE BENIDORM
- ASTI ALICANTE
- APAEX BENIDORM
- MANOS UNIDAS
- ASOCIACIÓN CULTURAL EL DESGUACE
- AMIGOS DEL PUEBLO SAHARAUI
- INCLUYENOS
- LOCOS POR BAILAR
- LGTB BENIDORM
- ASOCIACIÓN MUSICAL LA NOVA
- HELP INTERNATIONAL GROUP
- MEMBA
- CHAMBBÁA
- ENFERMEDADES RARAS DE BENIDORM Y COMARCA (AERBECO)
- ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO INFANTIL DE BENIDORM (ADIB)
- OBLATAS
- RAFIKI AFRICA
- ASOCIACIÓN SOLIDARIDAD BENIDORM- CHIMBOTE

Consejos Municipales

La Concejalía de Bienestar participa activamente en los diferentes Consejos municipales en los que comparte ámbitos de actuación, como son:

- Consejo Municipal de Movilidad.
- Consejo Rector del Ente Gestor DTI.
- Consejo Municipal de Diversidad Funcional.
- Consejo Municipal de Inclusión y Derechos Sociales.
- Consejo de Mujeres para la Igualdad.
- Consejo escolar municipal.
- Consejo vecinal.

7.2.- Análisis del sistema en Benidorm

La síntesis DAFO es una caracterización visual, sintética y bidimensional (interna y externa) de una organización ante su realidad, en cuatro factores que pueden ser negativos o positivos.

De este modo se deben afrontar las amenazas apoyándonos con las fortalezas de la organización, corregir las debilidades internas para poder hacer frente a las amenazas del entorno, emprender las oportunidades gracias a las fortalezas y modificar las debilidades para aprovechar las oportunidades que se presentan.

A la hora de abordar los retos y los objetivos que la Concejalía de Bienestar Social se fijará estos próximos años, es preciso realizar una síntesis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), nos dará información de cuáles serán las líneas estratégicas a seguir.

El análisis de los factores se ha realizado analizando la documentación existente en el servicio, así como reuniones de trabajo con el equipo directivo

Análisis interno

Debilidades

- Descentralización del personal en los distintos centros de la Concejalía.
- Falta de estabilidad del personal laboral.
- Comunicación interna mejorable.
- Estructura administrativa rígida y burocratizada en detrimento del trabajo técnico.
- Falta de protocolos de actuación que faciliten el trabajo de las nuevas incorporaciones de profesionales.
- Adaptación al trabajo en el equipo de intervención
- Carencia de instrumentos efectivos de recogida de datos.

Fortalezas

- Alto nivel de capacidad y competencia profesional.
- Incorporación de nuevos perfiles profesionales que refuerzan la plantilla de Bienestar Social ya existente.
- Implantación de nuevos planes y servicios municipales.
- Apoyo de la Corporación Municipal en proyectos y dotaciones presupuestarias.
- Solicitud de todo tipo de subvenciones que financian programas ajenos al contrato programa y que lo complementan.

Análisis externo

Amenazas

- Percepción estigmatizada de los servicios sociales por parte de la ciudadanía.
- Cambio en las normas y procedimientos determinados por la legislación vigente.
- Falta de implicación de las personas en la fase de intervención en su proceso de cambio.
- Incremento de la demanda de ayudas por la coyuntura económica derivada de la actual situación.
- Expectativas inalcanzables debido al desconocimiento de la ciudadanía sobre las prestaciones profesionales.
- Excesiva burocracia y uso de diferentes aplicaciones informáticas.
- Población de hecho muy superior a la de derecho.
- Dificultad para el acceso a la vivienda.
- Falta de recurso específico para la atención de la violencia de género.

Oportunidades

- Nuevos marcos normativos: Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos y Ley 17/2017 de Renta Valenciana de Inclusión.
- Amplia oferta de formación continua.
- Coordinación con el tejido asociativo.
- Visibilización de los Servicios Sociales. en los proyectos del DTI
- Garantía de estabilidad financiera con los presupuestos económicos del Ayuntamiento de Benidorm, la Generalitat Valenciana y la Diputación Provincial de Alicante.
- Gran oferta de subvenciones de distintos organismos para la financiación de diferentes programas.

Segundo nivel

Factores que ayudan a implantar la estrategia (F/O)

Los servicios sociales en Benidorm cuentan con una trayectoria histórica de referencia contrastada, siendo el capital humano de su plantilla su mejor recurso.

La profesionalidad del equipo ha permitido la adaptación de la Concejalía ante retos importantes, tales como las crisis económicas, la situación derivada de la pandemia por COVID y los flujos migratorios tanto por cuestiones económicas como por la guerra en Ucrania.

Otro aspecto fundamental es el apoyo político a la Concejalía de Bienestar Social desde el resto del equipo de gobierno de la Corporación Municipal, que ha sabido destinar recursos extraordinarios en épocas de crisis.

Fundamental, igualmente la garantía financiera y normativa que ofrece el Ayuntamiento de Benidorm, la Generalitat Valenciana y la Diputación Provincial de Alicante en el mantenimiento de los servicios y programas, que directamente influyen en la dotación, ofreciendo convocatorias de subvenciones destinadas a financiar programas y servicios.

Por otro lado, la participación de la Concejalía de Bienestar Social en el proceso de implantación de Benidorm como Destino Turístico Inteligente (DTI) visibiliza y pone en valor la función de los servicios sociales municipales.

Factores a mejorar con la implantación de la estrategia (D/A)

Como consecuencia derivada de las crisis antes mencionadas, han aparecido perfiles de personas demandantes de ayudas que nunca antes habían acudido a los servicios sociales. Este hecho ha incrementado la presión asistencial, con un aumento de la demanda, que ha influido en la gestión de las listas de espera.

Por otro lado, la ciudadanía ha puesto una gran expectativa en los servicios sociales municipales como posibles solucionadores de sus problemas, sin entender el funcionamiento del sistema, por lo que se incrementan las exigencias de inmediatez en la solicitud de recursos ya de por sí limitados.

Es preciso analizar la situación social del municipio mejorando los sistemas de información existentes para ser capaces de explotar datos estadísticos de una forma más fluida.

Se debe promover la firma de convenios para cubrir la necesidad de recursos específicos que todavía no se disponen.

7.3.- ANÁLISIS DE DATOS DE LAS INTERVENCIONES INICIADAS EN 2022. CONCLUSIONES

En base al análisis territorial podemos concluir que Benidorm, como uno de los principales municipios turísticos del país, se caracteriza por ser una localidad receptora de población.

Por una parte, destacamos la población nacional y migrante que fija su residencia en busca de trabajo, la población pensionista (principalmente española y europea) que decide trasladar su residencia a nuestro municipio en busca de una mejor calidad de vida (buen clima, playa, servicios, etc.), la población flotante que reside y/o trabaja en Benidorm pero no se encuentra empadronada y, por último, la población turística.

Es por ello, que desde la Concejalía de Bienestar Social los principales sectores de atención sea la población mayor y las familias (nacionales y extranjeras) y que tengamos que planificar actuaciones para todas aquellas personas que no estando empadronadas precisan algún tipo de atención social.

De los datos extraídos del Sistema Informático de usuarios de servicios sociales (SIUSS) y de la Memoria Anual de la Concejalía de Bienestar Social, durante el año 2022, el total de citas atendidas por los técnicos de la Concejalía asciende a un total de 16.157 personas. Esto supone un 8.2 % más respecto a 2021 (14.836 personas).

En lo que respecta a las intervenciones realizadas durante 2022, continúa siendo el sexo femenino el predominante con un 58% frente al 42% del masculino.

Por rango de edad, la franja más numerosa es la comprendida entre los 31 y 50 años con un 33% seguida por los mayores de 62 años que asciende al 27%.

Según los grupos de recursos, la información y la solicitud de ayudas encaminadas a la cobertura de las necesidades han sido las demandas más realizadas por los ciudadanos:

1. INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	46,59%
2. PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	7,42%
3 PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	1,08%
4. PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	5,52%
5. RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	39,39%
Totales	100,00 %

Por sectores de población, el más atendido es el que corresponde a la población extranjera con

un 31.44%, seguido del de personas mayores de 65 años con un 21% y el de familias y menores con un 20.52%.

Este año ha sido notable el aumento de la población extranjera atendida en servicios sociales debido, principalmente, al incremento de la población refugiada y asilada (11.55%) mayoritariamente personas de nacionalidad ucraniana que han llegado a nuestro municipio huyendo del conflicto bélico de su país lo que ha supuesto que la población extranjera atendida en nuestra Concejalía haya superado a la nacional pasando del 45.5% en 2021 al 52.4% en 2022.

Entre la población extranjera, predomina la atención de extracomunitarios sobre la población de la Unión Europea siendo la nacionalidad ucraniana la que más demandas ha realizado (11.79%), seguida de la colombiana (8.16%), marroquí (4%), pakistaní (3.88%), cubana (3%) rumana (2%) y venezolana (1.6%).

Entre los recursos más demandados destacan los relacionados con el permiso de residencia efectiva (asesoramiento técnico, emisión de informes de vivienda, arraigo social, etc.) y la cobertura de las necesidades básicas (prestaciones económicas, derivación al programa de alimentos, etc.)

Respecto a las personas mayores, la demanda más realizada tiene que ver con Dependencia (durante el año 2022 se han tramitado 361 solicitudes nuevas y 115 solicitudes de revisión de grado) y la solicitud de ayudas económicas para coadyuvar los gastos de la atención domiciliaria tiene por fin sufragar, en proporción a los ingresos económicos de cada unidad familiar, los gastos de atención personal, doméstica, educativa, social y rehabilitadora, con un total de 276 nuevos expedientes.

Uno de los objetivos prioritarios en nuestra Concejalía es la atención a las personas mayores, nuestra labor debe estar encaminada a prevenir el ingreso en instituciones, aumentar la calidad de vida y aumentar la autonomía personal y familiar.

Para ello, además de las acciones enumeradas anteriormente, hemos puesto en marcha el Servicio de Teleasistencia Municipal y una línea de ayudas contra el empobrecimiento energético para mayores de 65 años y, por otro lado, hemos aumentado las actividades encaminadas al envejecimiento activo con talleres de estimulación cognitiva, paseos saludables y talleres lúdicos donde han participado un grupo de 26 personas, en su mayoría, mujeres (85%).

El Proyecto Brújula es otro recurso municipal que constituye una red de prevención y de acción comunitaria dirigida a detectar y prevenir situaciones de riesgo de aislamiento y exclusión en las personas mayores, y a paliar los efectos negativos de la soledad no deseada, contando con la complicidad del entorno. Su objetivo es reducir la soledad y el riesgo de aislamiento y exclusión social de las **personas mayores de más de 75 años que residen en el municipio de Benidorm**. Durante el año 2022 se ha dado una respuesta inmediata a 44 casos de partes de Policía, centros de salud y avisos vecinales y comunitarios. En este caso, la intervención con hombres ha sido más elevada que con mujeres (61%).

En lo relativo a las atenciones de emergencia social, tenemos que destacar 4 grupos de intervenciones con las familias:

- a) Respuesta inmediata a urgencias de carácter social, tales como las atenciones a familias procedentes de Ucrania, con cerca de 900 atenciones; las atenciones de urgencias que han

supuesto la movilización de recursos económicos (alojamiento, medicinas, billetes y compras en supermercado) con 571 intervenciones y las familias derivadas a los programas de alimentos de organizaciones del tercer sector, con 3700 derivaciones.

b) Actuaciones antes situaciones de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar: se han atendido durante 2022 a un total de 95 familias de las cuales 38 se han beneficiado de ayudas económicas para hacer frente al pago de la deuda de alquiler, evitando así ser desahuciadas de su vivienda habitual y 49 ayudas económicas para que puedan acceder a una vivienda. Así mismo se han emitido un total de 136 informes de vulnerabilidad al Juzgado, para este fin.

c) Gestión ayudas económicas de emergencia social, se han concedido un total de 908 ayudas de emergencia social en las modalidades de uso de vivienda habitual, necesidades básicas, pobreza energética, desarrollo personal y acciones extraordinarias.

d) Identificación de las situaciones de riesgo o especial vulnerabilidad con un total de 910 Informes de vulnerabilidad emitidos.

Como consecuencia del análisis realizado en las actuaciones de 2022 se han reforzado, en este Plan Estratégico Zonal, las actuaciones municipales destinadas a la atención de personas Migrantes, Tercera Edad y Familia y Menor.

08.

EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Como resultado del diagnóstico derivado del análisis del DAFO, unido a la misión, la visión y los valores, establecemos **3 ejes estratégicos y 7 líneas estratégicas** como objetivos a alcanzar en nuestro Plan Estratégico Zonal.

EE1.- IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES.

- LE1.- Organización de los servicios sociales.

EE2.- ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS.

- LE2.- Políticas de prevención, promoción y desarrollo personal.
- LE3.- Promoción de la inclusión, cohesión social y perspectiva comunitaria.

EE3.- COMUNICACIÓN Y CALIDAD.

- LE4.- Comunicación e imagen de la Concejalía.
- LE5.- Gestión de la calidad.
- LE6.- Encaje del Plan Estratégico de Bienestar Social en el Plan Director de Benidorm (DTI).
- LE7.- Potenciación de la E-Administración.

Cada línea estratégica se sustenta en una serie de objetivos generales y más detalladamente sus correspondientes objetivos específicos, para cuya consecución se proponen una serie de medidas concretas.

EJES ESTRATÉGICOS (EE)

LÍNEAS ESTRATÉGICAS (LE)

OBJETIVOS GENERALES (OG)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)

MEDIDAS (ME)

EJE ESTRATÉGICO 1.

IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES.

La entrada en vigor de la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, que garantiza el acceso a las prestaciones y servicios como un derecho universal y subjetivo, supuso un ejercicio de adaptación a un nuevo sistema que conllevó un ejercicio de adaptación importante tanto en recursos como en organización interna de la Concejalía de Bienestar Social.

Con la firma del Contrato Programa entre el Ayuntamiento de Benidorm y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para el periodo 2021-2024, se aspira a dar respuesta de manera conjunta entre ambas administraciones, a las necesidades de la ciudadanía y dotará de mayor eficiencia el uso de los recursos públicos, ordenando el sistema, y dotando de estabilidad financiera al sistema público valenciano de servicios sociales.

En este orden de cosas, y una vez definidos por medio de este convenio los programas, servicios, objetivos generales y finalidades, así como los procedimientos de financiación y coordinación, planteamos como Eje Estratégico la implementación del actual modelo, adaptando la gestión de los servicios y programas a la normativa vigente, sin que ello suponga que por parte de la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm se creen y desarrollen nuevos recursos y programas.

Este Eje Estratégico se articula en torno a 1 Línea Estratégica:

LE.1. Organización de los Servicios Sociales.

Articulado en torno a 3 Objetivos Generales:

OG1.1. Consolidar la organización de los Servicios Sociales.

OG1.2. Fortalecer el funcionamiento de los Servicios Sociales.

OG1.3. Adecuar los recursos materiales para la prestación de servicios.

FICHA RESUMEN: EJE 1 IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES.

Línea Estratégica 1 Organización de los Servicios Sociales.

Objetivo General: OG1.1. Consolidar la organización de los Servicios Sociales.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 1.1.1 Desarrollar las Comisiones técnicas de Servicios Sociales.	Constitución y funcionamiento de la Comisión Técnica Organizativa.	Acuerdo (Pleno, Alcalde o JGL). Número de comisiones al año.				
	Constitución y funcionamiento de la Comisión Técnica de Intervención Social.	Acuerdo (Pleno, Alcalde o JGL). Número de comisiones al año. Número de casos.				
	Constitución y funcionamiento de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas.	Acuerdo (Pleno, Alcalde o JGL). Número de comisiones al año. Número de casos.				

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 1.1.2 Afianzar los equipos de zona básica: intervención social, unidades de igualdad, apoyo jurídico y administrativo.	Cumplimiento de la ratio de profesionales.	% de cumplimiento.				
	Formación continua del personal.	Número cursos realizados por perfiles profesionales.				
	Distribución de los perfiles profesionales adecuados para cada servicio.	Número de perfiles profesionales en cada servicio.				
	Conocimiento de las funciones por parte de los profesionales de cada uno de los servicios a través de jornadas informativas.	Número de servicios y unidades de apoyo expuestos. Material elaborado para cada exposición.				
	Elaboración de un dossier de información con el material elaborado por los distintos servicios.	Si/No Dossier.				

FICHA RESUMEN: EJE 1 IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES.

Línea Estratégica 1 Organización de los Servicios Sociales.

Objetivo General: OG1.2. Fortalecer el funcionamiento de los Servicios Sociales.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 1.2.1 Consolidar el modelo interdisciplinar de funcionamiento de los equipos profesionales de atención primaria básica y específica.	Creación de un manual de organización y funcionamiento interno: coordinación, trabajo en equipo y derivaciones.	Si/No Manual.				
	Diseño de un cuadro de mando general y por servicios.	Cuadro de mando general. Cuadro de mando por servicios.				

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 1.2.2 Sistematizar los procedimientos de acogida, atención, intervención y coordinación.	Elaboración de procedimientos de actuación de cada servicio.	Número de manuales de procedimientos.				
	Elaboración de protocolos de derivación externos.	Número Protocolos de derivación externa.				
	Creación de registros de datos por servicios para el análisis y elaboración de memorias.	Registros de datos por servicios.				
	Diseño de herramientas de intervención: formularios, PPIS, protocolos de riesgo, desamparo, apoyo, etc.	Número de herramientas de intervención elaboradas.				
	Creación de protocolos ante situaciones de urgencia y/o emergencia social.	Número de protocolos.				
OE 1.2.3 Actualizar los reglamentos de funcionamiento de los centros sociales y otros servicios.	Elaboración de reglamentos.	Número de Reglamentos.				

FICHA RESUMEN: EJE 1 IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES.

Línea Estratégica 1 Organización de los Servicios Sociales.

Objetivo General: OG1.3. Adecuar los recursos materiales para la prestación de servicios.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 1.3.1 Dotar de todas las instalaciones necesarias para la implantación de servicios.	Traslado de la zona básica de atención primaria básica al barrio Els Tolls.	Si/No.				
	Construcción de un Centro de Mediación.	Si/No.				
	Puesta en funcionamiento del Centro de Mediación.	Si/No.				
	Revisión de las instalaciones de todos los centros sociales para la adaptación a la normativa del Decreto 27/2023 de tipologías.	Número de adaptaciones en cada uno de los Centros Sociales.				
OE 1.3.2 Mejorar las infraestructuras de accesibilidad y ambientales con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y seguridad.	Actuaciones de accesibilidad eliminación de barreras, iluminación, aislamientos.	Número de actuaciones.				
	Elaboración de Planes de evacuación y/o protección.	Número de Planes. Número de simulacros por año.				
OE 1.3.3 Dotar de elementos técnicos para el desarrollo de los servicios.	Adquisición de equipos informáticos y vehículos necesarios.	Número de equipos informáticos. Número de vehículos disponibles.				
	Mantenimiento del sistema de cajas fijas.	Registro de cantidades satisfechas Número de personas atendidas.				
	Implantación de un nuevo programa de gestión de ayudas económicas.	Si/No.				
		Valoración de la eficiencia.				

EJE ESTRATÉGICO 2.

ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS.

Se considera que la atención integral centrada en las personas es la que se dirige a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.

Esta atención debe articularse a partir del desarrollo de los proyectos de vida de las personas en su entorno por lo que el modelo de atención integral centrada en la persona, consiste en atender, proteger, mediar, coordinar, y en su caso, ofrecer las alternativas disponibles.

Este Eje Estratégico se articula en torno a 2 Líneas Estratégicas:

LE.2. Políticas de prevención, promoción y desarrollo personal.

LE.3. Promoción de la inclusión, cohesión social desde la perspectiva comunitaria.

Articulado en torno a 5 Objetivos Generales:

OG2.1. Atender a personas mayores y dependientes especialmente vulnerables.

OG2.2. Proteger a mujeres, familias, infancia y adolescentes en situación vulnerable.

OG2.3. Apoyar a personas en especial riesgo de exclusión social, minorías étnicas, inmigrantes y personas sin hogar.

OG2.4. Asistir a turistas y residentes no empadronados en situación de necesidad.

OG3.1. Incidir en el modelo comunitario.

FICHA RESUMEN: EJE 2 ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS

Línea Estratégica 2 Políticas de prevención, promoción y desarrollo personal.

Objetivo General: OG2.1. Atender a personas mayores y dependientes especialmente vulnerables.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 2.1.1 Apoyar a personas mayores en situación vulnerable.	Ampliación de la cobertura y financiación de nuestro actual modelo del PAAD y Telesistencia.	Número de casos aprobados. % de aumento del presupuesto. Número de horas. Número de empresas.				
	Refuerzo del Proyecto Brújula para apoyar a personas que viven en soledad no deseada.	Número de casos detectados y atendidos. Número de agentes implicados.				
	Puesta en marcha de un programa de acompañamiento y ocio para mayores en situación de aislamiento.	Número participantes. Número de talleres o acciones.				
OE 2.1.2 Apoyar las necesidades de personas dependientes y con diversidad funcional a través de entidades sin fin de lucro que atienden a estos colectivos específicos	Concesión de Subvenciones socio-sanitarias Convenios cesión espacios a entidades sociosanitarias.	Números de subvenciones concedidas Número de casos atendidos x entidad. Número de recursos disponibles por entidad				
	Ayudas al transporte a personas con movilidad reducida.	Número de personas atendidas. Presupuesto destinado.				
	Acompañamiento a las familias y formación a personas cuidadoras.	Número de acciones formativas. Número de personas atendidas.				

OE 2.1.3 Actuar con eficacia ante los casos que requieran una intervención profesional urgente.	Protocolo de actuación ante situaciones de urgencia con personas mayores y dependientes.	Número de casos de urgencia atendidos. Protocolo Si/No.				
---	--	--	--	--	--	--

FICHA RESUMEN: EJE 2 ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS

Línea Estratégica 2 Políticas de prevención, promoción y desarrollo personal.

Objetivo General: OG2.2. Proteger a mujeres, familias, infancia y adolescentes en situación vulnerable.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 2.2.1 Reforzar la red de protección a la infancia.	Desarrollo de medidas integrales para la infancia perteneciente a colectivos en riesgo de exclusión: espacios lúdicos, refuerzo escolar, actividades de ocio saludable, escuela de verano, etc.	Número de casos atendidos. Número de medidas implantadas.				
OE 2.2.2 Apoyar a las mujeres víctimas de violencia de género e hijos/as.	Campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género.	Número de campañas. Número de participantes.				
	Incorporación de criterios de acceso prioritario a los servicios y prestaciones.	Número de casos atendidos de forma prioritaria. Número de criterios o normas.				
	Atención individual e integral y su seguimiento.	Número de casos atendidos de violencia de género.				
OE 2.2.3 Apoyar a las familias monoparentales en situación de vulnerabilidad.	Desarrollo de actuaciones de apoyo grupal.	Número de actuaciones realizadas.				
	Incorporación de criterios de acceso prioritario a los servicios y prestaciones.	Número de casos atendidos de forma prioritaria. Número de criterios o normas.				

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 2.2.4 Apoyar a jóvenes que abandonan prematuramente el sistema educativo.	Refuerzo de programas para procurar el retorno al sistema educativo.	Número de casos atendidos. Número de programas.				
	Inclusión de jóvenes en planes formativos de empleo.	Número de casos atendidos. Número de planes.				
OE 2.2.5 Facilitar el acceso a las viviendas municipales de uso social a familias vulnerables.	Elaboración y aprobación de un Reglamento regulador de la cesión de viviendas municipales.	Reglamento Si/No. Número de familias beneficiadas.				
OE 2.2.6 Favorecer acciones para la inclusión de familias en riesgo de exclusión social.	Desarrollo de programas de formación para la integración laboral y social.	Número de participantes. Número de programas y acciones formativas.				

FICHA RESUMEN: EJE 2 ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS

Línea Estratégica 2 Políticas de prevención, promoción y desarrollo personal.

Objetivo General: OG2.3. Apoyar a personas en especial riesgo de exclusión social, minorías étnicas, inmigrantes y personas sin hogar.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 2.3.1 Impulsar una mayor integración social y promoción de las familias de minoría étnica en situación o riesgo de exclusión.	Priorización de la inclusión educativa y social con menores (infancia y adolescencia).	Número de casos atendidos.				
OE 2.3.2 Erradicar los estereotipos y prejuicios raciales.	Realización de Campañas de sensibilización y prevención de conductas racistas. Difusión de culturas de minorías étnicas.	Número de campañas. Número de acciones. Impacto.				
OE 2.3.3 Reforzar los procesos de inclusión social y acompañamiento a las personas sin hogar.	Apoyo en la búsqueda de soluciones habitacionales dignas.	Número de acciones.				
	Abordaje integral de la problemática de las personas sin hogar.	Número de reuniones mantenidas. Número de casos atendidos. Número de PPIS elaborados.				
	Actuaciones proactivas para la intervención con personas sin hogar en situaciones de emergencia (olas de frío, pandemias, etc.).	Número de personas alojadas.				
	Tramitación de expedientes para acceso a plazas concertadas de alojamiento.	Número de expedientes tramitados				
OE 2.3.4 Favorecer la convivencia de las personas inmigrantes en el municipio.	Mediación en aquellos conflictos generados por la diversidad en la convivencia.	Número de casos atendidos.				

	Desarrollo de programas de fomento del diálogo y respeto entre la población de distintos orígenes.	Número de programas.				
OE 2.3.5 Facilitar a las personas inmigrantes la obtención de permisos de residencia y trabajo a través del arraigo y la reagrupación familiar.	Desarrollo de acciones para la integración social y laboral: escuelas de acogida, cursos de español para extranjeros, emisión de informes de arraigo y signos externos, gestiones administrativas, etc.	Número de casos atendidos. Número de acciones.				

FICHA RESUMEN: EJE 2 ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS

Línea Estratégica 2 Políticas de prevención, promoción y desarrollo personal.

Objetivo General: OG2.4. Apoyar a turistas y residentes no empadronados en situación de necesidad.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 2.4.1 Atender de forma inmediata a turistas o residentes extranjeros no empadronados en situaciones sobrevenidas de dificultad o necesidad.	Colaboración con voluntarios de diferentes nacionalidades que ejerzan como traductores.	Número de casos atendidos. Número de voluntarios.				
	Trámite de alojamiento de urgencia y Cobertura de necesidades básicas.	Número de casos atendidos.				
	Acompañamiento prioritario de personas de especial vulnerabilidad (menores, ancianos, dependientes, víctimas de violencia ...)	Número de acciones realizadas.				
OE 2.4.2 Apoyar a personas extranjeras que por su situación se precisa contactar con su Embajada, Consulado u otros estamentos.	Contacto y trámites con embajadas y consulados; con la policía local y/o con el SATE (servicio atención a turistas extranjeros)	Nº de consultas con embajadas y consulados Nº de tramites con la policía local Nº de tramites con el SATE.				
	Coordinación de acciones con distintos consulados o embajadas.	Número de acciones realizadas.				
	Conexión con los servicios sociales internacionales para el seguimiento de menores en situación de riesgo en sus países de origen y que precisan protección durante sus vacaciones.	Número de acciones realizadas.				

OE 2.4.3 Apoyo a turistas españoles o residentes no empadronados.	Contacto con familiares y/o entidades de otras Comunidades Autónomas o Ayuntamientos en casos de personas empadronadas en otros municipios.	Número de acciones realizadas.				
	Información sobre las ventajas del empadronamiento.	Número de casos atendidos.				

FICHA RESUMEN: EJE 2 ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS

Línea Estratégica 3 Promoción de la inclusión, cohesión social y perspectiva comunitaria.

Objetivo General: OG3.1. Incidir en el modelo comunitario.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 3.1.1 Aumentar la intervención grupal para la inclusión social.	Desarrollo de talleres grupales para personas usuarias de servicios sociales y acciones comunitarias (informativas, de sensibilización, prevención y formación).	Número de talleres grupales. Número de acciones comunitarias.				
OE 3.1.2 Fomentar la participación ciudadana.	Creación de un buzón ciudadano de sugerencias, agradecimientos y quejas en servicios sociales.	Creación del buzón. Número de sugerencias, quejas y agradecimientos.				
	Realización de encuestas y valoraciones de actividades.	Número de acciones encuestadas y evaluadas				
OE 3.1.3 Apoyar la creación de nuevas asociaciones y del voluntariado social.	Información a la población general para la creación de asociaciones y apoyo a las acciones del voluntariado.	Número de acciones.				
OE 3.1.4 Fomentar el voluntariado para personas extranjeras	Colaboración con asociaciones con voluntariado como traductores con personas extranjeras.	Número de solicitudes requeridas.				

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 3.1.5 Consolidar herramientas de participación y coordinación	Impulso a los Consejos Municipales (Inclusión, Igualdad...) y Comarcales (Igualdad...)	Número de Consejos.				
	Desarrollo de Planes Municipales (prevención drogas, igualdad, LGTBI, personal...)	Número de Planes.				
OE 3.1.6 Promocionar la participación de entidades sociales y vecinales.	Actualización del registro de asociaciones de bienestar social e igualdad.	Registro actualizado de asociaciones.				
	Registro de acciones realizadas con asociaciones de bienestar social: cesión de espacios, información y otros apoyos	Número de actividades.				
	Apoyo al asociacionismo mediante subvenciones / convenios de colaboración.	Número de acciones. Número de asociaciones.				
	Convocatorias de los Consejos de Participación: inclusión y derechos sociales, igualdad municipal, igualdad comarcal, diversidad funcional ...	Número de convocatorias. Número de asociaciones.				

EJE ESTRATÉGICO 3.

COMUNICACIÓN Y CALIDAD

Este Eje Estratégico está fundamentado en nuestra visión y valores reflejados en los capítulos 3 y 4 de este documento. Partiendo del análisis de la realidad, marcando objetivos y actuaciones claras y estableciendo criterios e indicadores que evalúen los resultados para mejorar la eficiencia de nuestros servicios y programas.

No solo se trata de cumplir con el compromiso de prestar nuestros servicios de forma eficiente, sino que debemos poner a disposición de la población los recursos sociales disponibles en forma de servicios o prestaciones, a través de acciones de comunicación externa.

A su vez, es preciso establecer protocolos de comunicación interna que mejoren la coordinación entre departamentos.

La Concejalía de Bienestar Social plantea el presente Plan Estratégico Zonal en concordancia con los objetivos generales de Benidorm como Destino Turístico Inteligente, enmarcados en la aplicación de la Agenda Urbana, como instrumento de aplicación de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en Benidorm, diseñando un modelo de planificación urbana sostenible y sólida.

Finalmente, los sistemas de información son a día de hoy, imprescindibles para la planificación, coordinación y gestión de los servicios sociales, por lo que plantamos como un eje estratégico la mejora de estas herramientas de apoyo.

Es preciso adecuar los equipamientos de la Concejalía de Bienestar Social a las nuevas tecnologías para mejorar el acceso a la administración electrónica, en colaboración con otras Áreas del Ayuntamiento.

Este Eje Estratégico se articula en torno a 4 Líneas Estratégicas:

LE.4. Comunicación e Imagen de la Concejalía de Bienestar Social. LE.5. Gestión de la calidad.

LE.6. Encaje de la Concejalía en el DTI. LE.7. E-Administración.

Articulado en torno a 6 Objetivos Generales:

OG4.1. Difundir los servicios y actividades para mejorar la accesibilidad a los servicios sociales.

OG5.1. Implantar herramientas de gestión de la calidad.

OG6.1. Contribuir al modelo de gestión turística DTI.

OG7.1. Mejorar la gestión electrónica en el funcionamiento cotidiano, tanto para profesionales como a personas usuarias.

OG7.2. Crear procedimiento de gestión de documentación y citas a través de modelos estandarizados a través de internet o app específica.

FICHA RESUMEN: EJE 3 COMUNICACIÓN Y CALIDAD

Línea Estratégica 4 Mejora de la comunicación y la imagen de la Concejalía.

Objetivo General: OG4.1. Difundir los servicios y actividades para mejorar la accesibilidad a los servicios sociales.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 4.1.1. Difundir el Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023 - 2026.	Difusión del Plan Estratégico.	Número de soportes comunicativos. Número de publicaciones.				
OE 4.1.2. Realizar un catálogo de recursos de Servicios Sociales.	Elaboración de un catálogo de recursos digital y en formato papel.	Si/No Catálogo de Recursos. Número de publicaciones. Número de soportes comunicativos.				
OE 4.1.3 Mejorar el sistema de difusión de actividades.	Protocolo de comunicación con el departamento de prensa municipal para abarcar todos los canales de difusión.	Si/No Protocolo Número de actividades difundidas. Número de soportes comunicativos.				
	Mantenimiento actualizado de la web.	Si/No grado de ejecución.				

FICHA RESUMEN: EJE 3 COMUNICACIÓN Y CALIDAD

Línea Estratégica 5 Gestión de la calidad.

Objetivo General: OG5.1. Implantar herramientas de gestión de la calidad.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 5.1.1. Evaluar los servicios y programas.	Uso de medidores de calidad.	Número de indicadores propuestos.				
	Evaluación mediante informes de impacto social y de género.	Número de informes de impacto				
OE 5.1.2 Garantizar la implantación de buenas prácticas aplicables a los servicios y programas.	Acciones de buenas prácticas e intercambio	Número de acciones.				
OE 5.1.3 Evaluar la eficacia de los servicios y programas.	Medición del grado de satisfacción de los usuarios.	Número de instrumentos de medida Informe de eficacia de las acciones.				
OE 5.1.3 Actualización de las Cartas de Servicios.	Elaboración y difusión de cartas de servicios.	Número de cartas de servicios. Si/No difusión en la Web.				
OE 5.1.4 Cumplir con la Ley de Protección de datos de carácter personal.	Tratamiento de datos personales	Número de acciones.				

FICHA RESUMEN: EJE 3 COMUNICACIÓN Y CALIDAD

Línea Estratégica 6 Encaje del Plan Estratégico de Bienestar Social en el Plan Director de Benidorm (DTI)

Objetivo General: OG6.1. Contribuir al modelo de gestión turística DTI.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 6.1.1. Incorporar los planes de acción de Bienestar Social e Igualdad en el Plan Director DTI	Introducción de los campos de actuación, indicadores y actividades anuales en la herramienta digital de normalización Ciclops.	Si/No Plan de acción de Igualdad Si/No Plan de Acción de la Concejalía de Bienestar Social Si/No Indicadores Igualdad Si/No Indicadores de Bienestar Social Si/No Acciones Igualdad Si/No Acciones Bienestar Social				

FICHA RESUMEN: EJE 3 COMUNICACIÓN Y CALIDAD

Línea Estratégica 7 Potenciación de la E-Administración.

Objetivo General: OG7.1. Mejorar la gestión electrónica en el funcionamiento cotidiano, tanto para profesionales como a usuarios.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 7.1.1. Crear procedimientos administrativos estandarizados digitales para la tramitación de prestaciones.	Informatización de registros y herramientas de intervención para uso estandarizado en red.	Número de documentos informatizados.				
OE 7.1.2. Impulsar la Administración Electrónica en los procedimientos del trabajo.	Uso de la Sede Electrónica y del escritorio de tramitación.	Número procedimientos de trabajo.				
OE 7.1.3. Facilitar el archivo y acceso común de la documentación	Uso de espacios seguros en la nube/documentos Z para poder archivar y acceder a la documentación.	Número de archivos				

FICHA RESUMEN: EJE 3 COMUNICACIÓN Y CALIDAD

Línea Estratégica 7 Potenciación de la E-Administración.

Objetivo General: OG7.2. Crear procedimiento de gestión de documentación y citas a través de modelos estandarizados a través de internet o app específica.

Objetivos Específicos	Medidas	Indicadores	Cronograma			
			2023	2024	2025	2026
OE 7.2.1 Simplificar la gestión documental a los solicitantes de prestaciones y servicios.	Gestión administrativa de obtención de documentación que obra en poder de la Administración.	Número de documentos que no tiene que aportar la persona solicitante.				
OE 7.2.2 Evitar la brecha digital.	Acceso a procesos y formación a personas mayores o con dificultades para manejar TIC.	Número de acciones. Número de personas.				
OE 7.2.3 Reducir las listas de espera.	Información sobre determinados trámites y documentación previa a la solicitud.	Si/No Catálogo de trámites.				
	Solicitud de citas previas a través de internet pudiendo elegirse el tramo horario disponible.	Si/No Aplicación.				

Este Plan contempla un sistema de evaluación de proceso y de evaluación final de resultados. Paralelamente al desarrollo del mismo, se va a llevar a cabo un proceso continuo de observación, medición y análisis del desarrollo de las diferentes acciones con el objeto de asegurar el cumplimiento del Plan, en sus líneas de actuación, para poder reconducir acciones que no cumplan su cometido, así como programar acciones de futuro.

Los objetivos marcados para la evaluación del proceso del Plan son:

- Controlar el desarrollo general del Plan.
- Conocer los resultados que se han obtenido con las distintas medidas.
- Identificar los aspectos positivos y negativos que han llevado a la obtención de esos resultados.

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

- Definición de indicadores y recogida sistemática de información de las medidas contempladas en cada línea estratégica.
- Proceso de análisis por parte de Comisión Técnica Organizativa.
- Elaboración de un informe anual de seguimiento anexo a la Memoria Anual de la Concejalía.

Una vez finalizado el período de vigencia marcado, en 2026 se llevará a cabo la evaluación final del Plan Estratégico.

Se trata de un proceso fundamental que, revisa y compara a través de unos indicadores globales y específicos, en qué medida se ha respondido a las líneas estratégicas acordadas y cómo se han logrado los objetivos marcados.

Los objetivos de la evaluación, por tanto, serán medir y valorar:

- La coherencia y calidad interna del Plan Estratégico.
- Los resultados obtenidos.
- El grado de ejecución de sus programaciones.
- El funcionamiento de las estructuras y de los procesos de trabajo dependientes de la Concejalía de Bienestar Social en la implementación del Plan.

PLAN ESTRATÉGICO ZONAL
BIENESTAR SOCIAL
BENIDORM
2023-2026