



AENOR

**COMPROMISO CON
LAS PERSONAS
MAYORES**

MEMORIA COMPROMISO PERSONAS MAYORES 2025

ajuntament  benidorm
www.benidorm.org



CONTENIDOS

1. **PRESENTACIÓN**
2. **COMITÉ COMPROMISO PERSONAS MAYORES**
3. **POLÍTICA Y DECÁLOGO COMPROMISOS PM**
4. **DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y
PRIORIZACIÓN DE ACCIONES**
5. **PLAN COMPROMISO PM Y ACCIONES
ESTRATÉGICAS**
6. **CONTROL Y MEJORA CONTINUA**
7. **CONCLUSIONES**



1. PRESENTACIÓN

1.1. Quiénes Somos

COMPROMISO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES

Benidorm es el tercer destino con más pernoctaciones de la península ibérica después de Madrid y Barcelona. Más de 16 M de pernoctaciones al año y sus 72.000 residentes hacen de este destino un lugar idóneo para convivir residentes y turistas.

Benidorm es uno de los destinos turísticos más emblemáticos de España, conocido por su oferta diversa que combina hermosas playas, una vibrante vida nocturna y una infraestructura preparada para recibir a visitantes de todas partes del mundo. Con su icónico skyline, a menudo llamado "la Manhattan del Mediterráneo",.

Benidorm atrae tanto a familias como a jóvenes y mayores que buscan unas vacaciones inolvidables. Sus playas, Levante y Poniente, son reconocidas por su calidad y accesibilidad, mientras que su clima privilegiado durante todo el año lo convierte en un lugar ideal para disfrutar de actividades al aire libre, deportes acuáticos y paseos por el casco antiguo. Además, Benidorm ofrece una rica agenda cultural, parques temáticos y una gran variedad de opciones gastronómicas que hacen de la ciudad un destino completo y atractivo.



1.1. Quiénes Somos

Benidorm como Destino Turístico Inteligente (DTI)

Como Destino Turístico Inteligente certificado, en la norma UNE 178501, Benidorm se ha posicionado a la vanguardia de la innovación y sostenibilidad en turismo.

Este modelo se basa en la integración de la tecnología, la sostenibilidad, la accesibilidad y la gobernanza, con el objetivo de mejorar la experiencia del visitante y la calidad de vida de los residentes. Benidorm ha implementado sistemas de análisis de datos en tiempo real para gestionar la afluencia turística, optimizar recursos y fomentar la movilidad sostenible.

Además, la ciudad trabaja en proyectos de accesibilidad universal, asegurando que su infraestructura y servicios sean inclusivos para todos. Este enfoque innovador le permite adaptarse a las demandas del turismo actual y proyectarse como un ejemplo global en la gestión de destinos inteligentes.

1.2. Historia

Benidorm está certificado por la UNE 178501 sistema de gestión de los DTI, pero además tiene estandarizado los siguientes servicios:

Playas de Benidorm

- Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS
- Norma ISO 13009:2016
- Norma UNE- 170001-1/2:2007
- S sostenibilidad
- SICTED

Patrimonio Histórico

- Distinción Tur4All Tossal de la Cala
- Distinción Sicted Museo Boca del Calvari, Tossal de la Cala

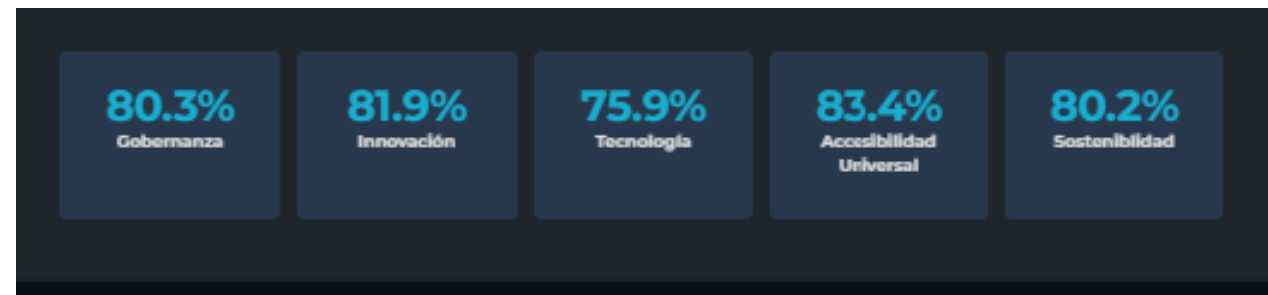
Oficina de información turística

- Q calidad turística
- S de Sostenibilidad
- SICTED

Fundación Visit Benidorm

- UNE 166006 Vigilancia e Inteligencia

Dispone de la siguiente clasificación de avance en el DTI según los ejes estratégicos



1.3. Organigrama Ente Gestor DTI

ALCALDE



Sr. D. Antonio Pérez Pérez

Responsable DTI

Alcaldía Y Turismo

ENTE GESTOR



S.ª D.ª Virginia Puchades

Coordinadora Eje de Gobernanza

Área de Turismo



S.ª D.ª Rocío Lozano

Eje de Gobernanza

Área Atención Ciudadana



Sr. D. Vicente Mayor

Eje de Innovación

Área de Urbanismo



S.ª D.ª Joaquina Felipe

Eje de Gobernanza

Área de RRHH



Sr. D. Luis Manuel García

Eje de Tecnología

Área de Nuevas Tecnologías



Sr. D. Jaime Alonso

Eje de Tecnología

Área de Nuevas Tecnologías



Sr. D. Moises Pellicer

Eje de Sostenibilidad Medioambiente

Área Playas y Medio Ambiente



Sr. D. Juan Robledo Roque

Eje de Accesibilidad

Área Accesibilidad Universal



S.ª D.ª Mariola Lillo

Eje de Sostenibilidad



Sr. D. Fernando Mahiques

Eje de Sostenibilidad



S.ª D.ª María Victoria Blazquez

Eje de Sostenibilidad



S.ª D.ª Angels Doménech

Eje de Sostenibilidad



S.ª D.ª Leire Bilbao

Eje de Innovación

Fundación Visit Benidorm



S.ª D.ª Celia Romero

Coordinadora Implantación

Inteligencia Turística

1.4. Alcance

El compromiso para la atención de las personas mayores se ha implantado inicialmente en las siguientes áreas de atención al turista y el residente:

Turismo, Visit Benidorm

Deportes

Comercio

Cultura

Patrimonio Histórico

Playas

Nuevas TIC's e Innovación

Bienestar Social

Parques y Jardines (Áreas biosaludables)

Atención Ciudadana y Participación Ciudadana

RRHH



2. COMITÉ COMPROMISO PM

2.1. COMPOSICIÓN

El Comité de Compromiso PM durante el año 2025 ha realizado un total de 6 reuniones.

CALENDARIO REUNIONES CPM 2025	
7 de febrero	11 de septiembre
24 de abril	23 de octubre
31 julio	16 de diciembre

2.1. COMPOSICIÓN

El Comité de Compromiso PM está formado por:



Antonio Pérez
Pérez
Responsable



Virginia
Puchades
Àrea Turisme



Luis Manuel
García
Àrea TIC,
Innovació



Mariola Lillo
Àrea Benestar
Social

2.1. COMPOSICIÓN



Ángela Soler
Área de Comercio



Joaquina Felipe
Área RRHH



Rocío Lozano
Área Att.
Ciudadana



David Orpez
Área Participación
Ciudadana

2.1. COMPOSICIÓN



Carmen García
Área Cultura



Leire Bilbao
Visit Benidorm



Jose A.
Villalgordo
Área Deportes



Mª Victoria
Blazquez
Fernando Mahiques
Área Patrimonio
Histórico

2.2 FUNCIONES DEL COMITÉ



Establecer el Compromiso de las PM de la organización



Desarrollar el Plan de Compromiso de las PM, incluyendo la definición y evaluación de las acciones estratégicas a la mejora de los servicios, capacitación, comunicación y atención a las PM



Fijar los mecanismos de coordinación entre los miembros del Comité para la toma de decisiones



Reunirse al menos tres veces al año para definir, planificar, implantar, supervisar y mejorar el Plan valorando su eficacia y realizando las modificaciones pertinentes si fuera necesario.



3. POLÍTICA y DECÁLOGO COMPROMISOS CON LAS PM

3.1. POLÍTICA DE COMPROMISO CON LAS PM

El municipio de Benidorm , a través del Ente gestor del DTI y en particular, dentro del **Comité de Compromiso con las personas mayores** están firmemente comprometido con dicho compromiso.

Para ello, se promueve el desarrollo de actuaciones , a través del Ayuntamiento y de la Fundación Visit Benidorm para materializar en los residentes y turistas las acciones comprometidas.

Nuestro principal objetivo es satisfacer de manera eficiente las necesidades de nuestros interesados.

Para cumplir con este compromiso, hemos definido y aprobado una política de Compromiso con las personas mayores que la dirección revisa anualmente.

Disponemos de múltiples canales de comunicación, accesibles y disponibles, para informar, involucrar y mantener de manera continua esta política con todas las partes interesadas de la organización.

Esto incluye a nuestro personal, quien, junto con el comité es responsable de cumplir con todos los principios, valores y compromisos con las personas mayores que se detallan a continuación.

Esta política está publicada en el tablón de anuncios mediante el área de RRHH y se pone a disposición de todas las partes interesadas en la web www.benidorm.org



3.1. POLÍTICA DE COMPROMISO CON LAS PM

POLITICA COMPROMISO ATENCIÓN PERSONAS MAYORES



Eficacia

Servicio de atención a las personas mayores que garantice la satisfacción de los mismos en tiempo y forma, con los medios disponibles puestos a disposición por el Ayuntamiento de Benidorm.



Responsabilidad

Comportamiento ético y responsable para garantizar la eficiencia de nuestras actividades para con las personas mayores sin comprometer el entorno que nos rodea y garantizar un ambiente laboral digno y justo.



Transparencia

Comunicación transparente con nuestras partes interesadas velando en todo momento por el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.



Mejora continua

Seguimiento continuo de nuestro desempeño respecto al cumplimiento del compromiso de las PM, aplicando si es necesario las acciones correctivas para seguir mejorando año tras año.



Decálogo compromiso con las personas mayores

1

Respeto y dignidad

2

Atención personalizada

3

Comunicación clara

4

Accesibilidad universal

5

Participación activa

6

Formación continua

7

Confidencialidad

8

Seguridad y bienestar

9

Transparencia

10

Compromiso con la mejora continua



Política de Calidad Compromiso PM Benidorm

Nota: Este documento ha sido elaborado en un lenguaje claro y accesible, respetando los principios de igualdad y dignidad para todos.

3.2. DECÁLOGO COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES

3.2. COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES 2025

- **COMP.1 310 días de servicios accesibles:** Playas accesibles y biblioplayas abiertas casi todo el año, ofreciendo comodidad e inclusión para todos.
- **COMP.2 Cuidado diario del entorno:** Realizamos analíticas diarias de agua y arena para garantizar la máxima calidad en nuestras playas.
- **COMP.3 Salud en movimiento:** Mantenimiento de nuestras 23 áreas bio-saludables para fomentar el ejercicio y el bienestar al aire libre.
- **COMP.4 2 millones de m² de verde para ti:** Espacios naturales diseñados para el disfrute, la conexión con la naturaleza y el relax.
- **COMP.5 Transformación digital para mayores:** Apertura de una oficina especializada en formación para acceso a herramientas digitales, pensando en nuestros señores.
- **COMP.6 Deporte sin límites:** Continuamos promoviendo actividades deportivas adaptadas para el colectivo sénior, porque la edad nunca es una barrera.
- **COMP.7 Centros sociales que crecen contigo:** Ampliamos un centro social para ofrecer más y mejores servicios a nuestra comunidad.
- **COMP.8 Proyecto Brújula: conectando vidas:** Seguimos detectando y previniendo el aislamiento social con iniciativas innovadoras.
- **COMP.9 Más envejecimiento activo:** Incrementamos un 10% las sesiones de actividades en centros sociales, apostando por una vida activa y plena.

3.2. COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES 2025

- **COMP.10 Apoyo al comercio local:** Habilitamos una oficina de atención ciudadana para facilitar el acceso al bono consumo, impulsando el comercio local.
- **COMP.11 Comunicación digital sénior:** Potenciamos nuestras redes sociales con contenido orientado a personas mayores, difundiendo digitalmente todas las actividades diseñadas para ellos.
- **COMP.12 Información clara y útil:** Lanzamos un folleto y un mapa especialmente diseñados para nuestros visitantes séniores.
- **COMP.13 Excelencia en atención turística:** Creamos un grupo de mejora para optimizar la experiencia sénior en los establecimientos turísticos.
- **COMP.14 Formación en atención especializada:** Formamos al 30% del personal municipal y de contratas en atención al mayor, asegurando un servicio de calidad.
- **COMP.15 Zonas de espera más cómodas:** Adecuamos las 5 extensiones administrativas para ofrecer espacios más accesibles y acogedores para los séniores.
- **COMP.16 Cultura al alcance de todos:** Habilitamos folletos de Benidorm Cultural en formato de lectura fácil, promoviendo la accesibilidad cultural.
- **COMP.17 Literatura sin barreras:** Mejoramos el acceso a obras literarias de fácil lectura en nuestras bibliotecas, fomentando la inclusión cultural.



4. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS COMPROMISOS

4.1. ANÁLISIS INTERNO

Desde la dirección del **Comité de Compromiso PM en 2024** realizamos un análisis interno de la organización y que a fecha 2025 sigue vigente, considerando:

- Recursos materiales y humanos
- Capacidades y competencias de la organización
- Política del DTI
- Plan Director DTI y Planes Estratégicos áreas involucradas

Además, hemos identificado aquellas actividades y servicios ofrecidos que pueden contribuir de forma positiva al compromiso de atención a las personas mayores.

Mediante el **Estudio diagnóstico de las áreas alcance y acciones realizadas en relación al Compromiso PM**

4.1. ANÁLISIS INTERNO

Resultados del **Estudio diagnóstico de las áreas alcance y acciones realizadas en relación al Compromiso PM**

Patrones identificados:

1. **Infraestructuras:** La mayoría de las áreas se centran en accesibilidad física, como rampas y adaptaciones específicas en patrimonio y playas.
2. **Canales de comunicación:** Se destacan esfuerzos en accesibilidad digital, con áreas que implementan webs accesibles y tutoriales en línea.
3. **Medios:** Las acciones varían desde servicios accesibles hasta recursos específicos como audiolibros.
4. **Necesidades formativas:** se ha realizado un plan de formación contando con RRHH y nuevas TICs para adaptarlo a las necesidades de las áreas adheridas al compromiso PM

Necesidades y Expectativas a cubrir:

1. **Fomentar formaciones específicas:**
 - Accesibilidad digital (WCAG y herramientas de desarrollo).
 - Gestión de infraestructuras y servicios adaptados para personas mayores.
2. **Reforzar canales de comunicación accesibles, con atención a formatos híbridos (online y offline).**
3. **Establecer metas medibles para cada área, basadas en las necesidades identificadas.**

4.1. ANÁLISIS INTERNO

Información sobre personas trabajadoras en el Área de Bienestar Social por tipología de contrato y sexo

	Indefinidos	Temporales	% respecto al total
Hombres	13	1	24,14 %
Mujeres	15	29	75,86 %
Total	28	30	100%

4.1. ANÁLISIS INTERNO

Información sobre personas trabajadoras en el Área Atención Ciudadana y Extensiones administrativas por tipología de contrato y sexo

	Indefinidos	Temporales	% respecto al total
Hombres	7	1	61,54 %
Mujeres	3	2	38,46 %
Total	10	3	100%

4.1. ANÁLISIS INTERNO

Información sobre personas trabajadoras en el Área Turismo por tipología de contrato y sexo

	Indefinidos	Temporales	% respecto al total
Hombres	7	0	53,85 %
Mujeres	6	0	46,15 %
Total	13	0	100%

4.1. ANÁLISIS INTERNO

Información sobre personas trabajadoras en el Resto de Áres de alcance del compromiso PM por tipología de contrato y sexo

	Indefinidos	Temporales	% respecto al total
Hombres	409	17	66,05 %
Mujeres	211	8	33,95 %
Total	620	25	100%



CONOCE LAS CLAVES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES

Formadoras: Isabel Ortega y Rosario Soler

Formato: Presencial

Dirigido a: Personal Clave atención PM

Horario: 9 a 11



CUESTIONES FORMATIVAS INTERNAS

FECHA	Nº DE PARTICIPANTES
25/03/2025	11
30/04/2025	17
29/05/2025	12

SESIÓN FORMATIVA

Claves en la Atención Directa Personas Mayores 2025



CURSO CONOCE LAS CLAVES PARA LA ATENCIÓN DIRECTA A PERSONAS MAYORES



ISABEL ORTEGA
AYTO. BENIDORM



ROSARIO SOLER
AYTO. BENIDORM



FECHA
29 mayo 2025



HORA
9h-11h



LUGAR
Edificio Torrejó 5 planta

CURSO CONOCE LAS CLAVES PARA LA ATENCIÓN DIRECTA A PERSONAS MAYORES

OBJETIVO:

Benidorm ha asumido el compromiso de mejorar la atención a las personas mayores para ello inicia una serie de cursos para formar al personal en contacto directo.

Con este curso podrás adquirir conocimiento, herramientas prácticas y un sentido de responsabilidad hacia la atención a las personas mayores tanto residentes como turistas de Benidorm.

PROGRAMA:

1. Bienvenida al curso y breve introducción
2. Recursos para la Comunicación Accesible
3. Cómo Comunicar con Lenguaje Claro
4. Participación Final: Creación del Decálogo de Atención a Personas Mayores



CURSO DE LECTURA FÁCIL EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Formador: Externo

Formato: Presencial

Dirigido a: Comisión Compromiso PM

Horario:



FECHA	Nº DE PARTICIPANTES
14/04/2025	10
16/04/2025	10
19/05/2025	17
21/05/2025	12
26/05/2025	12

CUESTIONES FORMATIVAS INTERNAS



COMPARATIVA CURSOS FORMATIVOS

CURSOS	2024	2025
CURSO AENOR SOBRE EL SELLO COMPROMISO PERSONAS MAYORES	1	
CURSO LECTURA FACIL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	1	5
CONOCE LAS CLAVES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES		3
TOTAL	2	8

CUESTIONES FORMATIVAS INTERNAS

DISEÑO PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECIFICOS COLECTIVO PM



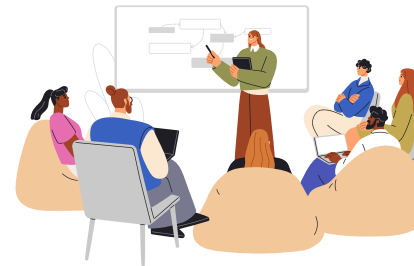
Benidorm TIC

<https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/innovacion-y-calidad/innovacion/benidorm-tic>



Proyecto Brújula

<http://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/bienestar-social/atencion-primaria/atencion-primaria-basica/servicio-de-promocion-de-la-autonomia/proyecto-brujula>



Talleres y charlas que se han impartido dentro del programa de Envejecimiento Activo

DISEÑO PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECIFICOS COLECTIVO PM

+ 50 Promoción específica de oferta turística adaptada a personas mayores

Apartado específico en la web

<https://www.visitbenidorm.es/ver/187/turismo-senior--benidorm.html>

Diseño folleto para promoción en ferias

información turística
plano ubicación

Comunidad Valenciana
Valencia
Alicante

Información Turística
☎+34 96 585 13 11
www.visitbenidorm.es

Visit Benidorm

50+

Benidorm
city&beaches

Benidorm

En Benidorm encontramos también dos mercadillos, que abren sus puertas los miércoles, el de Els Tolls y el Mercadillo Puerto, en el Rincón de Lloc. Este último también abre los domingos. Además, el Rincón El Clav, en las afueras, es visita obligada para todo aquel que busca artículos de segunda mano, vintage o incluso antigüedades.

El Parque de Elche y el Parque de l'Alfajars son dos excelentes lugares de esparcimiento, con zonas verdes y bancos. L'Alfajars dispone de dos monumentos abiertos, el Auditorio Oscar Esplá y el Auditorio Julio Iglesias, en los que se desarrollan actividades culturales, musicales y festivas a lo largo de todo el año.

En cuanto a la práctica del deporte, Benidorm cuenta con tres magníficos campos en los que practicar golf, con los mejores vistas. El de Las Peñas, apto para amateurs y que cuenta, con 9 hoyos, y los dos del Club de Golf Vilanova que cuentan con 18 hoyos. Además, gozamos del Parque Natural de Serra Gelada, con cinco rutas de diversas dificultades y que cruzan los seis kilómetros de arena de punta a punta, para los amantes del senderismo, y con unas vistas espectaculares a los impresionantes acantilados sobre el mar.

La gastronomía, es mucha, variada y buena, y parte fundamental de las vacaciones. La oferta de restaurantes permite disfrutar de todo tipo de comidas. Además, tapear por las calles del casco antiguo es una tradición. En la calle Santo Domingo, más conocida como "la de los vasos", y sus alrededores encontrará numerosos establecimientos especializados en tapes y pinchos.

Benidorm dispone además de otros muchos atractivos, como el turismo de salud, gracias a las propiedades curativas del mar y el sol y la amplia oferta de spas y wellness, pensados para su bienestar y relax, dos importantes centros hospitalarios privados equipados con las últimas tecnologías y equipos médicos multilingües, cuatro centros de salud y un hospital comercial público.

Las fiestas populares más destacadas son las Fiestas Mayores Patronales, que se celebran el segundo fin de semana de noviembre. Pero el calendario festivo marca más de 50 celebraciones. Desde Fallas a Moros y Cristianos, pasando por Romeríos en honor a la Virgen y fiestas de Casos Regionales. Todo tiene cabida en Benidorm.

Otros atractivos a mencionar son los lujos y el Casino; la Sala de Fiestas Benidorm Palace; y como peculiaridad, el caso de veces no profesionales que se congrega, a diario, en el Paseo de Calles y en la Playa de Levante, donde el público cambia temas populares.

DISEÑO PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECIFICOS COLECTIVO PM



FERIA MATKA TRAVEL FAIR HELSINKI, FINLANDIA

https://www.canva.com/design/DAF8NKKRvbM/vTSQ7STdpB47_30IUE3OLQ/view?utm_content=DAF8NKKRvbM&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utlId=h97d101f863



FERIE FOR ALLE HERNING, DINAMARCA

https://www.canva.com/design/DAF-LEVvQ08/GHUZcvM429wgB04-uxqs-g/view?utm_content=DAF-LEVvQ08&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utlId=h476ef967b9

DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM

Centros Sociales

Centro social La Torreta (Rincón de Loiz)

Centro social Tanit en la Cala de Poniente

Centro social Jelena en calle Olivos.

CS José Llorca Linares, Foietes.

CS de Mediación, en Tolls, Playmon Fiesta

NEW



23

DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM

NUEVO 2025

CS de Mediación, en Tolls, Playmon Fiesta



Hoy por Hoy Benidorm

Sociedad

Te contamos cómo funciona y en qué casos recurrir al Centro de Mediación de Benidorm

En seis meses de funcionamiento el 50% de los casos atendidos han evitado terminar en la vía judicial

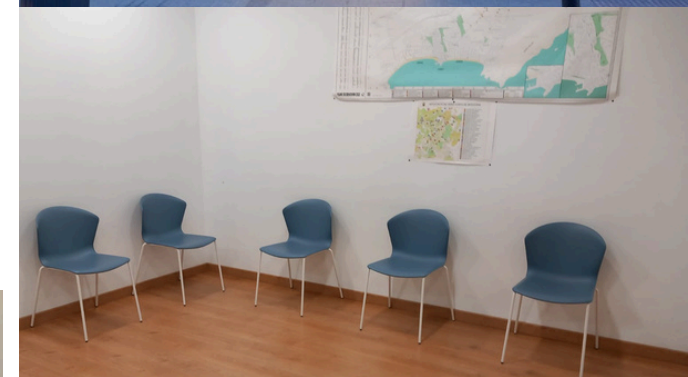


23

DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM

Extensiones administrativas y de atención ciudadana

- C/Maravall, 33
- Avda Beniardá, 64
- Avda Juan Fuster Zaragoza, 1 acc
- C/Secretario Juan Antonio Baldoví, 2
- Avda Andalucía, 9



DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM



Benidorm se destaca por su compromiso con la accesibilidad en sus playas, ofreciendo instalaciones y servicios diseñados para que las personas mayores o con discapacidad puedan disfrutar plenamente del entorno costero.

PUNTOS DE PLAYA ACCESIBLE EN BENIDORM:

1. Playa de Levante: Ubicada en la Calle Murcia, cuenta con una superficie de 312 m² y está en funcionamiento desde el año 2000.
2. Playa de Poniente: Dispone de dos puntos accesibles:
 - Avenida Mont Benidorm: Con una superficie de 138 m², operativo desde 2001.
 - Parque de Elche: Con una superficie de 172 m², en servicio desde 2003.

SERVICIOS DISPONIBLES EN CADA PUNTO ACCESIBLE (ACTUALIZAR):

- Rampas de acceso que facilitan la entrada desde el paseo marítimo hasta la arena.
- Pasarelas que conectan con la rampa de acceso al mar.
- Vestuario y aseo adaptados para personas con movilidad reducida.
- Zonas de sombra equipadas con lonas paravientos para mayor comodidad.
- Sillas anfibia (tres para adultos y una infantil) y 3 juegos de muletas anfibia de diferentes tallas para facilitar el baño.
- Personal de apoyo (socorristas especializados) disponible según la temporada²³ para asistir en el acceso al agua.
- Boyas de delimitación que señalan la zona segura de baño.
- Conexión Wi-Fi gratuita en la zona.

DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM



HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO:

- Verano (1 de junio al 30 de septiembre): De 9:30 a 18:30 horas.
- Invierno (resto del año, excepto del 15 de enero al 14 de febrero): De 10:30 a 14:30 horas.
- Cierre anual: Del 15 de enero al 14 de febrero.

RECOMENDACIONES PARA GRUPOS Y COLECTIVOS:

Para garantizar un servicio óptimo, se aconseja que los grupos o colectivos que deseen utilizar las instalaciones avisen con antelación, evitando la saturación de los puntos accesibles y permitiendo, si es necesario, reforzar el personal de apoyo.

CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL:

- Teléfonos: 966 815 467, 660 106 555 o 603 821 915.
- Correo electrónico: playasmedioambiente@benidorm.org.

Para obtener información más detallada y actualizada, se recomienda consultar el [Manual de los Puntos Accesibles](#) y la sección de [Playas Accesibles en Benidorm](#).

DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM



Biblioplayers:

Las biblioplayers de Benidorm son espacios en las playas donde se ofrecen servicios de lectura gratuitos, incluyendo libros, periódicos y revistas en varios idiomas. Estas instalaciones buscan combinar el disfrute del sol y el mar con la pasión por la lectura, mejorando la experiencia de los usuarios en las playas.

UBICACIONES Y HORARIOS:

- **Biblioplayera de Levante:** Situada en la confluencia de las avenidas Madrid y Europa, esta biblioplayera permanece operativa durante todo el año, excepto entre el 15 de enero y el 15 de febrero, periodo en el que se retira el mobiliario para realizar una limpieza profunda de los arenales.
- **Biblioplayers de Poniente:** Existen dos ubicaciones: una junto al Paseo de Colón y otra en la avenida Vicente Llorca Alós, cerca del cruce con la calle Aigües. Estas biblioplayers operan desde el 1 de junio hasta el 31 de octubre, de martes a domingo, en horario de 11:00 a 16:00 horas.

SERVICIOS OFRECIDOS:

Las biblioplayers cuentan con un amplio catálogo de libros, periódicos y revistas. En la biblioplayera de Levante, donde se concentran más usuarios internacionales, se ofrece material bibliográfico y prensa en varios idiomas.

DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM



BENIDORM HA DESARROLLADO DIVERSAS ZONAS BIOSALUDABLES EN SUS PARQUES Y ESPACIOS PÚBLICOS, OFRECIENDO A RESIDENTES Y VISITANTES LA OPORTUNIDAD DE REALIZAR EJERCICIO AL AIRE LIBRE. EN LA ACTUALIDAD CUENTA CON 24 AREAS Y A CONTINUACIÓN, SE DESTACAN ALGUNAS:

Parque de la Séquia Mare: Este parque cuenta con una zona de ejercicio biosaludable conformada por siete elementos de acero galvanizado, especialmente diseñados para personas mayores.

Parque de Foietes: Se han instalado nuevos elementos biosaludables para mejorar las instalaciones y ofrecer más opciones de ejercicio a los usuarios.

Parque de Elche: Se han incorporado bicicletas estáticas y otros elementos biosaludables junto al espacio infantil, atendiendo a la demanda de los usuarios.

Avenida de Beniardá: Frente al aparcamiento disuasorio, se han colocado nuevos elementos biosaludables, respondiendo a las solicitudes de los vecinos de la zona.
Benidorm

Calle Esperanto: En la confluencia con la avenida Orts Llorca, se ha habilitado una zona biosaludable con seis elementos de acero galvanizado, diseñada para personas mayores.

Zona de Poniente: Junto a la rotonda en la confluencia de la avenida de México y la calle Brasil, se ha creado un espacio público con elementos biosaludables, merendero y mobiliario urbano para el disfrute de las familias.

23

ZONAS BIO SALUDABLES,

- 1.Parque Marina Alta - Terreno natural no pavimentado
- 2.Avenida Benissa
- 3.Jardín urbano la cala (dos)
- 4.La cala
- 5.Parque poniente (bajo TM)
- 6.Avd Adolfo Suárez instituto
- 7.Avd Venezuela
- 8.Foietes exterior
- 9.Foietes alto (mercadillo)- Terreno natulra no pavimentado
- 10.Plaza castellana
- 11.Aiguera zona baja
- 12.Aiguera plaza de toros
- 13.Avenida Italia
- 14.Avenida Europa
- 15.Avenida doctor orts llorca
- 16.Parque de la sequía Mare- terreno natural no pavimentado
- 17.Avenida beniarda
- 18.Plaza de españa
- 19.Parque de Elche
- 20.Polideportivo Antónío López
- 21.Rincón loix zona Alta
- 22.Rincón Loix zona baja
- 23.Periodista Jose Ramón Alonso
24. Parque del Moralet- Terreno natural no pavimentado

NEW



DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM

PARQUES Y JARDINES

Benidorm cuenta con una variedad de parques y jardines que ofrecen espacios verdes y de recreo para residentes y visitantes.

A continuación, se destacan algunos de los más representativos:

- **Parque de Elche:** Situado en el centro de la ciudad, frente a la Playa de Poniente, es un lugar relajante con vistas al mar, áreas de juego infantil y zonas de ejercicio al aire libre.
- **Parque de L'Aigüera:** Diseñado por el arquitecto Ricardo Bofill, es un parque lineal que alberga dos auditorios al aire libre, el Julio Iglesias y el Óscar Esplá, rodeados de zonas ajardinadas con palmeras y pinos mediterráneos
- **Parque de Foietes:** Ubicado en el norte de la ciudad, cuenta con instalaciones deportivas municipales, amplios espacios verdes y una zona infantil, siendo uno de los parques más completos de Benidorm.
- **Parque de la Séquia Mare:** Con una rica historia, este parque ofrece zonas de juegos infantiles, vegetación autóctona y áreas de descanso, además de una zona para practicar skate y patinaje.
- **Parque de El Moralet:** Inaugurado en 2022, es uno de los parques más nuevos y extensos de la ciudad, con un millón de metros cuadrados que incluyen áreas recreativas, zonas de picnic, infantiles y deportivas. Este año se ha incorporado un gimnasio al aire libre.
- **Parque Avenida Italia:** Esta gran zona verde situada en el norte de la ciudad cuenta con un área infantil, merenderos, área canina, zona de calistenia y senderos rodeados de naturaleza para pasear.

En total, Benidorm dispone de aproximadamente **2 millones de metros cuadrados de jardines y zonas verdes en la vía pública**, una cifra que ha aumentado significativamente en los últimos años.

Además, la ciudad cuenta con más de **20.000 ejemplares de árboles**, lo que refleja el compromiso de Benidorm con la creación y mantenimiento de espacios verdes para el disfrute de todos.



DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM



Benidorm incorpora un gimnasio al aire libre en el parque de El Moralet

23

DISPONIBILIDAD DE CANALES; MEDIOS E INFRAESTRUCTURAS ADAPTADAS A LAS PM

Oficinas de Turismo (2)

NEW

Oficina de atención al Mayor Benidorm TIC 2025

En la extensión administrativa de
Maravall:

<https://benidorm.org/es/noticias/benidorm-abre-al-publico-la-oficina-de-atencion-al-mayor-ubicada-en-la-extension-administrativa-de-maravall>

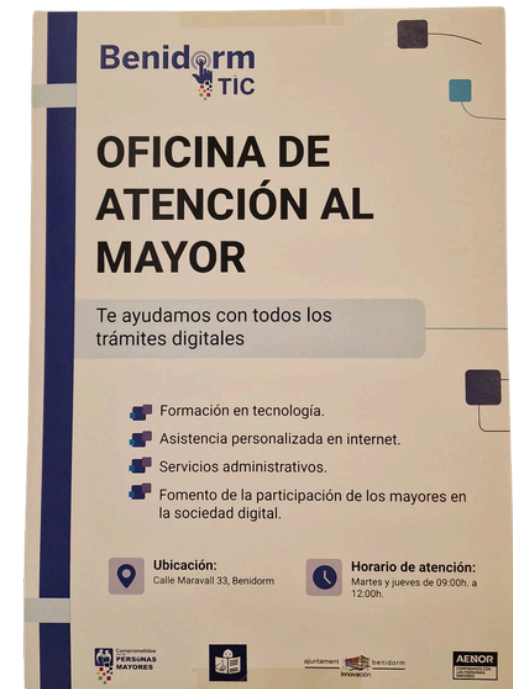
Página web Ayuntamiento de Benidorm

<https://www.benidorm.org>

Página Web Fundación Visit Benidorm:

<https://www.visitbenidorm.es/ver/187/turismo-senior--benidorm.html>

<https://www.visitbenidorm.es/ver/4586/benidorm-accesible.html>



24

EL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM participa y colabora de forma activa con asociaciones para impulsar su Compromiso con las PM:

Listado asociaciones vinculadas al Compromiso PM

- ASOCIACIÓN LOCAL DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS
udpbenidorm@gmail.com
- ASOCIACIÓN DE ARTISTAS DE LA TERCERA EDAD DE BENIDORM
- ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS FOIETES
asocjubiladosbenidorm@gmail.com
- ASOCIACIÓN DE JUBILADOS DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM
- PENSIONISTAS Y JUBILADOS DE LA CALA DE BENIDORM



4.2. ANÁLISIS EXTERNO

A continuación, se ha realizado un diagnóstico de nuestras capacidades, compromisos, políticas y procesos con el objetivo de identificar aquellos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a nuestro compromiso con las personas mayores.

En dicho análisis también se han considerado posibles restricciones en el desarrollo de nuestras actividades que puedan afectar y aquella normativa clave en el compromiso con las personas mayores

Todo esto queda reflejado en el Análisis DAFO que se presenta a continuación.

Limitaciones en la Oferta Pública de Espacios de Encuentro: Predominio de espacios privados (hoteles y comercios) sobre públicos, lo que podría restringir zonas adaptadas para personas mayores.

Falta de Personal Capacitado: Aunque hay avances en accesibilidad, podría ser necesario más personal especializado en atención a personas mayores

Concentración Urbana: Alta densidad y verticalidad urbana pueden generar barreras de accesibilidad física para personas mayores (PDTI Benidorm Nuevo 202...).

Dependencia de Infraestructuras

Tecnológicas: Una implementación excesiva de tecnología puede ser desafiante para personas mayores menos familiarizadas con dispositivos digitales.

D

Competencia de Otros Destinos: Otros destinos DTI en España y Europa están avanzando en estrategias similares, aumentando la competencia por este segmento de mercado. Se detecta una red de ciudades amigables con las personas mayores

Impactos de la Estacionalidad: Las necesidades de atención pueden variar drásticamente entre temporadas altas y bajas.

Resistencia al Cambio: Posible reticencia de algunos actores locales a adoptar medidas específicas para un segmento demográfico.

Factores Externos Globales:

Cambios económicos o sanitarios que afecten el turismo senior a nivel global

A

Infraestructura Turística Consolidada: Benidorm cuenta con una amplia red de servicios turísticos adaptados a diferentes perfiles de visitantes, lo que facilita la implementación de iniciativas específicas para personas mayores.

Certificación DTI: Ser el primer destino turístico certificado como DTI en el mundo ofrece una estructura sólida para integrar políticas de accesibilidad y atención inclusiva.

Gobernanza Innovadora: Presencia de un ente gestor del DTI que puede liderar la implementación de programas orientados a personas mayores.

F

Compromiso con la Sostenibilidad y Accesibilidad: Planes existentes como el de Accesibilidad Universal y Accesibilidad Turística posicionan a Benidorm como un destino avanzado en atención a colectivos sensibles. Se están ejecutando PSTD,s con actuaciones que pueden avanzar también como la adopción de QR inteligentes en el transporte o la señalización inteligente

Demanda Turística Diversificada: La gran afluencia de turistas europeos de diferentes edades y perfiles permite segmentar y adaptar servicios para personas mayores.

O

Crecimiento del Turismo Senior: Tendencia creciente de turistas mayores de 65 años que demandan destinos adaptados a sus necesidades. Se detecta una red de ciudades amigables con las personas mayores

Reputación Internacional: La inclusión de un sello de atención a mayores puede fortalecer la imagen de Benidorm como destino inclusivo y líder en innovación turística.

Financiación y Programas Europeos: Acceso a fondos de la UE para proyectos de inclusión social y accesibilidad.

Fomentar Alianzas Público-Privadas: Oportunidad de colaboración con empresas locales para desarrollar servicios adaptados a mayores.

Capacitación del Sector: Implementación de programas de formación en atención al cliente dirigidos al sector privado para mejorar la calidad del servicio.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: PERSONAS ACOMPAÑANTES

En el marco del compromiso del Ayuntamiento de Benidorm con la mejora de la atención y la calidad de vida de las personas mayores, se ha elaborado un cuestionario dirigido a residentes y visitantes con el fin de conocer su percepción sobre los servicios municipales e identificar áreas de mejora.

Esta actuación forma parte de una estrategia integral orientada a consolidar Benidorm como una ciudad y destino inclusivo, accesible y adaptado a las necesidades de las personas mayores.

De acuerdo con lo aprobado en la reunión celebrada el 7 de febrero de 2025, se establece la realización de estas encuestas con periodicidad bianual. No obstante, en el ejercicio 2025 se ha ampliado el alcance del cuestionario incorporando también a **los familiares y otras personas que desempeñan labores de acompañamiento**. En total, se han recogido **29 encuestas válidas**, con representación territorial correspondiente a los códigos postales del 03501 al 03503.



RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: PERSONAS ACOMPAÑANTES

VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES (ESCALA 1-5)

Indicador	Media
Atención del Ayuntamiento	4.03
Accesibilidad servicios municipales	3.48
Atención en centros sociales	3.66
Accesibilidad playas	3.59
Accesibilidad urbana	3.38

La **atención institucional** es el punto **fuerte**.

La **accesibilidad urbana** aparece como **área prioritaria de mejora**.

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: PERSONAS ACOMPAÑANTES

USO Y CONOCIMIENTO DE SERVICIOS MUNICIPALES

- Existe **brecha de información en servicios no asistenciales.**
- Déficit de visibilidad en servicios comunitarios.
- Servicios muy utilizados → **dependencia y atención domiciliaria.**

Servicio	Respuestas	Observación
Ayudas a la dependencia	27	Muy conocido y utilizado
Atención a domicilio	21	Alto nivel de uso
Servicios socioculturales	16	Uso medio
Oficina de barrio	9	Bajo conocimiento
Playas accesibles	4	Bajo uso declarado
Servicios deportivos	2	Muy bajo
Actividades formativas	1	Residual
Biblioplayas	0	No identificado

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: PERSONAS ACOMPAÑANTES

USO DE CANALES DIGITALES Y EQUIPAMIENTOS

Indicador	Media (0-4)
Uso web municipal	2.29
Uso biblioplayas	2

- Uso medio-bajo de la web municipal.
- Posible barrera digital en personas mayores.
- Oportunidad clara para medidas de accesibilidad digital.

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: PERSONAS ACOMPAÑANTES

CONCLUSIONES GENERALES

1. **Alta satisfacción** con la atención municipal, especialmente en **servicios sociales**.
2. **Accesibilidad urbana es el ámbito peor valorado** → coherente con líneas de trabajo DTI.
3. **Fuerte concentración de uso en servicios asistenciales**; escasa penetración de servicios culturales, deportivos y comunitarios.
4. **Canales digitales infrautilizados**, lo que refuerza la necesidad de:
 - Web accesible
 - Apoyo presencial
 - Formación digital específica

4.3. PARTES INTERESADAS

Las **partes interesadas** son aquellas personas o grupos de personas que influyen o se ven afectadas por las decisiones estratégicas que toma la organización.

Los criterios que se han seguido para seleccionar las partes interesadas son principalmente teniendo en cuenta la actividad directa y diaria de la organización en su relación habitual con las personas mayores: residentes, turistas/proveedores/empleados/organismos como grupo de interés debido al entorno geográfico donde se desarrollan las actividades principales de la organización.

Como DTI año tras año analizamos las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas más relevantes, evaluando así algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados a las mismas y estableciendo relaciones estables y transparentes con dichas partes interesadas.

4.3 PARTES INTERESADAS

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	
Ente Gestor DTI Comité Compromiso PTM	<ul style="list-style-type: none">• Lograr los objetivos de DTI en los 5 ejes estratégicos realizados• Ser referente• Resultados positivos del nivel de satisfacción de residentes y turistas senior• Crecimiento constante y mantenido• Eficiencia y optimización de recursos• Personal motivado, formado y profesional	ODS Relacionado(s)
Personal interno Empresas subcontratadas	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar formaciones específicas:• Accesibilidad digital (WCAG y herramientas de desarrollo).• Gestión de infraestructuras y servicios adaptados para personas mayores.• Priorizar inversiones en áreas con menos actuaciones realizadas, como "Informática y NNTT".• Reforzar canales de comunicación accesibles, con atención a formatos híbridos (online y offline).• Establecer metas medibles para cada área, basadas en las necesidades identificadas.	ODS Relacionado(s)

4.3 PARTES INTERESADAS

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	
Sector Empresarial y proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar formaciones específicas:• Accesibilidad digital (WCAG y herramientas de desarrollo).• Optimizar las infraestructuras y servicios adaptados para personas mayores.• Cumplimiento de la legislación vigente.• Cumplimiento de los requisitos contractuales (plazos, tarifas..).• Profesionalidad	
Turistas (del segmento senior)	<ul style="list-style-type: none">• Atención especial en oficinas de turismo que sea clara, accesible y personalizada.• Infraestructura adaptada, especialmente en playas y áreas públicas.• Experiencias culturales y recreativas enriquecedoras, como rutas guiadas y actividades inclusivas.• Mejora en la limpieza y señalización para facilitar el disfrute del entorno.• Canales de información accesibles, como carteles en letra grande y folletos claros.• Servicios más inclusivos en la atención turística, como asientos disponibles y explicaciones sencillas.• Accesibilidad universal en playas, transporte y calles urbanas.• Mayor promoción de servicios ya existentes, como rutas y actividades culturales.• Actividades adaptadas que fomenten el bienestar, como opciones recreativas y de ocio específicas para personas mayores.	

4.3 PARTES INTERESADAS

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	
Organizaciones asociativas y otros organismos institucionales senior	<ul style="list-style-type: none">• Impulso de la actividad cultural y económica de la localidad• Evitar impacto que genere quejas en el vecindario• Colaboración y participación• Inclusión digital con alfabetización tecnológica y cursos de formación	
Vecinos y residentes senior	<ul style="list-style-type: none">• Atención personalizada con servicios adaptados.• Accesibilidad inclusiva en calles, transporte y señalización.• Playas accesibles con pasarelas, sillas anfibia y apoyo personal.• Comunicación clara y promoción de servicios disponibles.• Actividades socioculturales que fomenten interacción y envejecimiento activo.• Colaboración con el compromiso PM• Cumplimiento de compromisos acordados• Infraestructura mejorada en calles, transporte y mobiliario urbano.• Calidad en centros sociales con atención personalizada.• Inclusión digital con alfabetización tecnológica y mejores plataformas.• Atención sanitaria y social reforzada en dependencia y asistencia domiciliaria.	

4.3 PARTES INTERESADAS

Parte interesada

Necesidades y/o expectativas

Acompañantes de personas senior residentes

- Mejora de la accesibilidad urbana como prioridad
- Refuerzo y simplificación del acceso a servicios asistenciales
- Mejor información sobre servicios no asistenciales
- Apoyo frente a la brecha digital
- Mantener una administración cercana, accesible y resolutive
- Entornos urbanos y turísticos más inclusivos
- Servicios que no solo cuiden, sino que activen, por ejemplo servicios culturales, deportivos y comunitarios, envejecimiento activo
- Canales de información accesibles y combinados

NEW

4.3 PARTES INTERESADAS

MAPA DE EXPECTATIVAS

Perfiles y necesidades clave

	Acompañantes Personas Senior	Residentes y Vecinos	Turistas
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Servicios Asistenciales y No Asistenciales	Servicios Disponibles	Información Turística Clara
CANALES ACCESIBLES	Presencial + Digital	Atención Cercana	Info Fácil en Destino
	Gestión Ágil	Compromiso Cumplido	Atención en Turismo
	Entornos Inclusivos	Calles y Transporte Accesibles	Playas y Calles Sin Barreras
	Apoyo Seguro	Pasarelas y Sillas Anfibia	Infraestructura Adaptada
	Envejecimiento Activo	Actividades Socioculturales	Experiencias Inclusivas

Lo distintivo (foco por perfil)

Acompañantes: simplificación + apoyo frente a brecha digital + activación comunitaria

Residentes: cumplimiento + infraestructura/centros sociales + refuerzo sanitario-social

Turistas: orientación en destino + señalización/limpieza + experiencias inclusivas listas para usar

EN COMÚN:



- Accesibilidad Universal
- Información Clara
- Atención Personalizada
- Ocio y Participación



Simplificación y Apoyo Digital



Infraestructura y Compromiso



Infraestructura y Compromiso y Experiencia



5. PLAN COMPROMISO PM



5. PLAN COMPROMISO PM

El Ayuntamiento de BENIDORM ha elaborado en 2025 el siguiente **Plan de Compromiso con las PM** en función de la priorización realizada que reúne acciones estratégicas asociadas, responsable/s plazos, calendarios, recursos materiales y humanos para su implantación, control y mejora continua.

El plan es comunicado a todas las **partes interesadas relevantes** de la organización y es revisado anualmente por el Comité de Compromiso PM para su mejora continua en función de los cambios producidos en la organización que afectan a dichos compromisos

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Biblioplayas Objetivo: Acercar la lectura a los espacios donde se encuentran los usuarios en este caso a las playas Descripción: Benidorm fue pionera en la creación y puesta en servicio de biblioplayas, un recurso que tiene una importante demanda, que mejora la experiencia de playa para los usuarios de nuestras playas y que les facilita un espacio para lectura que opera también como lugar de encuentro. La biblioplaya de Levante se ubica a la altura de la confluencia de las avenidas Madrid y Europa y abre todo el año: mientras que en Poniente hay una junto al Paseo de Colón y otra en la avenida Vicente Llorca Alós, muy cerca del cruce con la calle Aigües. abren del 1 de junio al 31 de octubre https://youtu.be/Z7lIrijT9aM?si=ixo2eXAVIEgkdNMB</p>	<p>2025 Usuarios biblioplayas (PM): Levante: 19.359 Poniente: 2.393 La Cala: 1.972 Porcentaje PM/Total de usuarios (55.745 personas): 42,55 %</p>	<p>Área Patrimonio Histórico, Red de Bibliotecas</p>	<p>Personal Área Patrimonio Histórico, Red de Bibliotecas: biblioplayas</p>
<p>COMP.1 310 días de servicios accesibles</p>			

5. Plan de Compromiso PM



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Playas Accesibles Objetivo: Dotar de una infraestructura en las playas para que sean accesibles e inclusivas Descripción: Benidorm cuenta con playas accesibles r donde se concentran todos los elementos necesarios para facilitar el uso de la playa por personas con discapacidad, incluyendo la prestación de servicio de ayuda al baño por personal especializado. Las playas de Benidorm cuentan con tres puntos de playas accesibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Playa de Levante, C/Murcia, Superficie: 312 m2. • Playa de Poniente, Avd. Mont Benidorm, Superficie: 138 m2. • Playa de Poniente, Parque Elche, Superficie: 172 m2. <p>Su horario de verano es de 9:30 a 18:30 y en invierno es de 10:30 a 14:30</p>	<p>2025 N° puntos de playas accesibles=3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Playa de Levante, C/Murcia, Superficie: 312 m2. • Playa de Poniente, Avd. Mont Benidorm, Superficie: 138 m2. • Playa de Poniente, Parque Elche, Superficie: 172 m2. 	<p>Área Playas Medio Ambiente</p>	<p>Personal Área Playas Medio Ambiente</p>
<p>COMP.1 310 días de servicios accesible</p>			



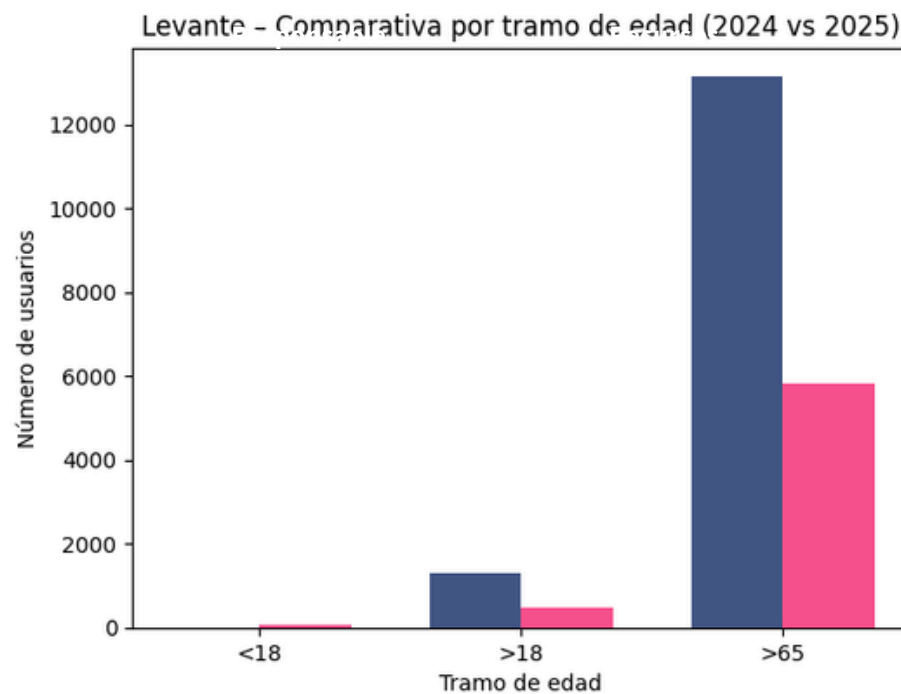
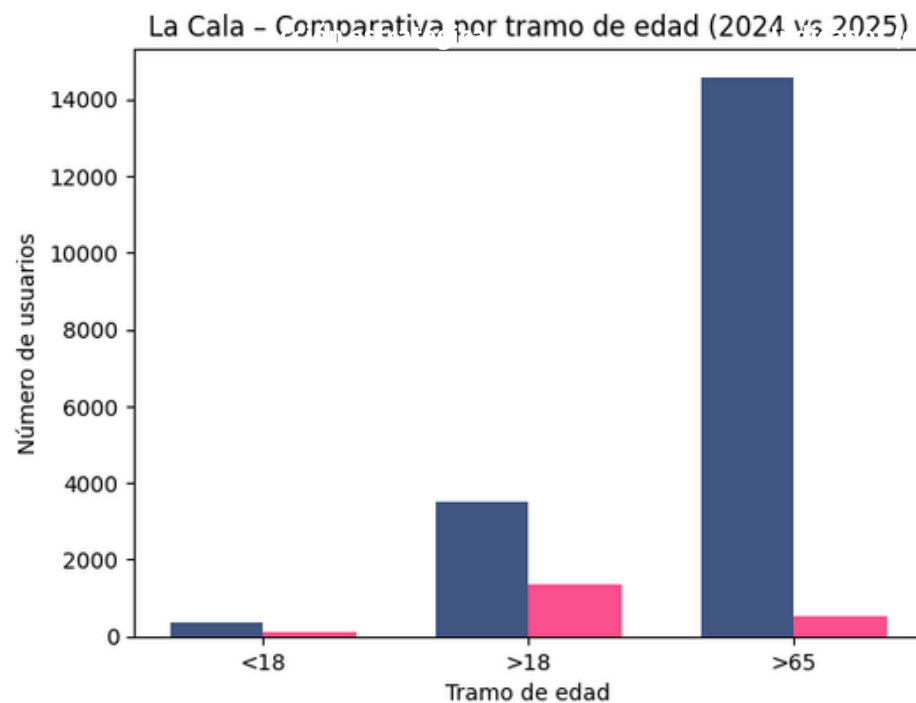
5. Plan de Compromiso PM

USUARIOS PLAYAS ACCESIBLES 2025

PUNTO ACCESIBLE	Benidorm	C.Valenciana	España	Extranjero	<18	>18	>65	Física	Intelectual	Sensorial
La Cala	245	108	1369	280	102	1364	537	1841	103	61
Levante	1116	156	4154	967	77	489	5813	6182	142	68
Parque de Elche	2442	713	7102	403	28	1261	9164	10021	408	92
TOTAL	3803	977	12625	1650	207	3114	15514	18044	653	221

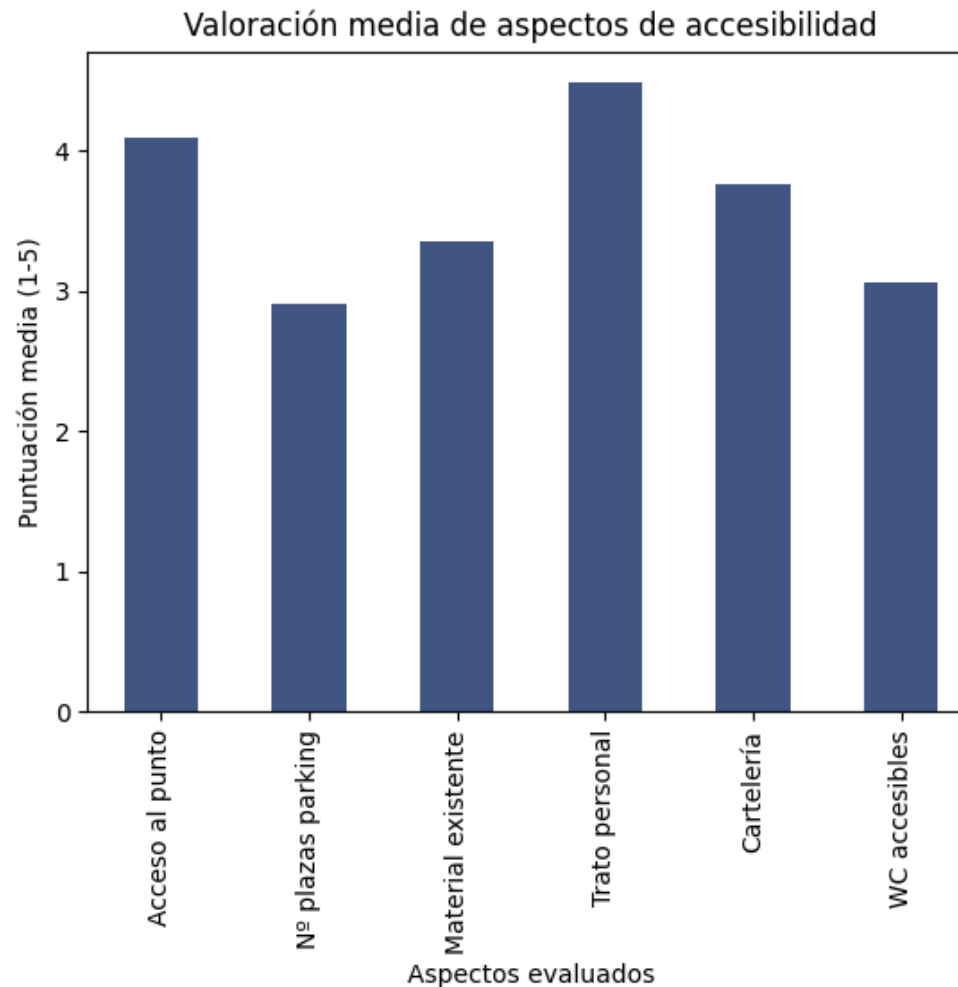
5. Plan de Compromiso PM

COMPARATIVA DE USUARIOS PLAYAS ACCESIBLES 2024-2025



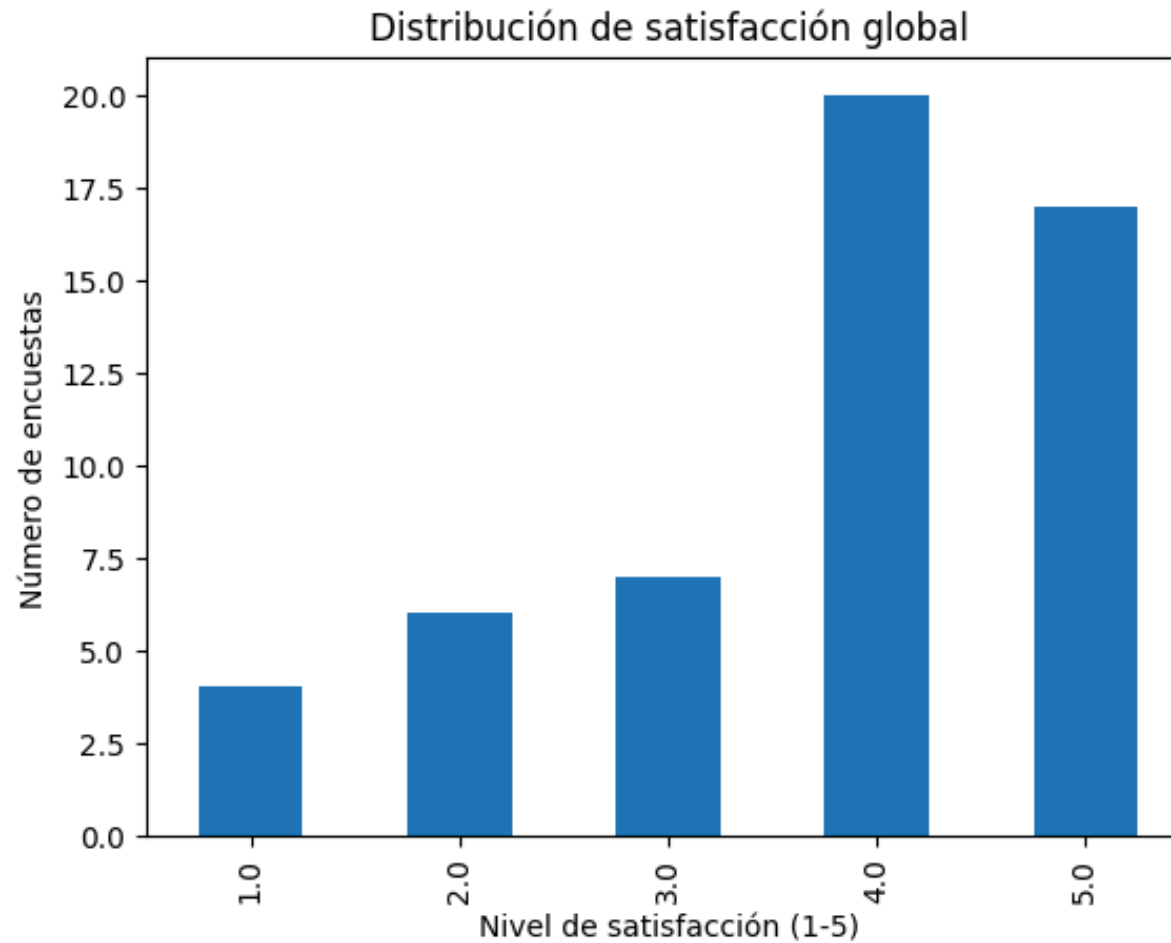
5. Plan de Compromiso PM

DATOS DE SATISFACCIÓN USUARIOS PLAYAS ACCESIBLES 2025



5. Plan de Compromiso PM

DATOS DE SATISFACCIÓN USUARIOS PLAYAS ACCESIBLES 2025



5. Plan de Compromiso PM

DATOS DE SATISFACCIÓN USUARIOS PLAYAS ACCESIBLES 2025

Satisfacción global

La distribución de la satisfacción general muestra una clara tendencia positiva:

- La mayoría de las encuestas se concentran en los niveles 4 (satisfecho) y 5 (muy satisfecho).
- Los niveles bajos de satisfacción (1 y 2) son minoría, y aparecen vinculados principalmente a:
 - Falta de material disponible
 - Esperas prolongadas
 - Deficiencias en duchas o aseos accesibles

En conjunto, los resultados evidencian una percepción global favorable del servicio de playas accesibles.

5. Plan de Compromiso PM

DATOS DE SATISFACCIÓN USUARIOS PLAYAS ACCESIBLES 2025

Comentarios cualitativos:

Del análisis de los comentarios abiertos se repiten las siguientes ideas:

Aspectos positivos

- Buen trato y atención del personal
- Facilidad de acceso al mar
- Valoración positiva del servicio en general

Aspectos a mejorar

- Incrementar y renovar el material de apoyo
- Mejorar el estado y disponibilidad de WC y duchas accesibles
- Aumentar el número de plazas de aparcamiento adaptadas

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Datos Obtenidos	Responsable	Recursos
Analíticas de agua y de calidad de las playas	2025	Área Playas y Medio Ambiente	Área Playas y Medio Ambiente
COMP.2 Cuidado diario del entorno: se realizan analíticas de agua y de la calidad de las playas			
Áreas Biosaludables	2025 Mantenimiento de nuestras 23 áreas bio-saludables para fomentar el ejercicio y el bienestar al aire libre. e ha inaugurado 1 mas en el parque del moralet y se ha realizado la actualización en web visit benidorm y google maps y se han identificado las de tenernos natural no pavimentado	Área Ingeniería, Visit Benidorm	
COMP3. Salud en Movimiento			



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Datos Obtenidos	Responsable	Recursos
Espacios naturales diseñados para el disfrute, la conexión con la naturaleza y el relax.	2025 <ul style="list-style-type: none">Se están realizando acciones para adecuar el parque del Moralet con los PSTD	Área Ingeniería	Área Ingeniería
COMP.4 2 millones de m² de verde para ti			



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Benidorm TIC: Benidorm TIC es un plan formativo para acercar las nuevas tecnologías -informática e Internet- a toda la población y en especial a los mayores, niños y jóvenes, personas sin acceso al medio, discapacitados, padres y madres, asociaciones y otros colectivos en riesgo de exclusión o necesidad de utilización de las nuevas tecnologías, configurándose como una acción de fuerte contenido social.</p> <p>Los objetivos de la Oficina de Atención al Mayor en Trámites Digitales son: · Facilitar la formación y el acceso a herramientas digitales a la población mayor. · Proporcionar asistencia personalizada para la realización de trámites y gestiones en línea. · Promover la participación activa de los mayores en la sociedad digital, mejorando su integración. · Mejorar la eficiencia de los servicios administrativos del Ayuntamiento y promover su utilización.</p>	<p>2025 Oficina Atención al Mayor: INAUGURACIÓN MARZO 2025</p> <p>Atención y consultas:</p> <p>Número de consultas resueltas, distinguiendo por tipologías: 546</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema móvil - 184 • Problema PC - 67 • Información cursos Benidorm TIC - 43 • Hacienda - 20 • Imsero - 11 • Obtención certificados electrónicos - 37 • SUMA - 1 • Trámites Admón. Pública - 49 • Trámites Banca - 11 • Trámites electrónicos varios - 60 	<p>Área de Innovación y Nuevas TIC</p>	<p>Personal Área de Innovación y nuevas TIC</p> <p>Importe actuación: 338.446,00 €</p>
<p>COMP.5 Transformación digital para mayores</p>			

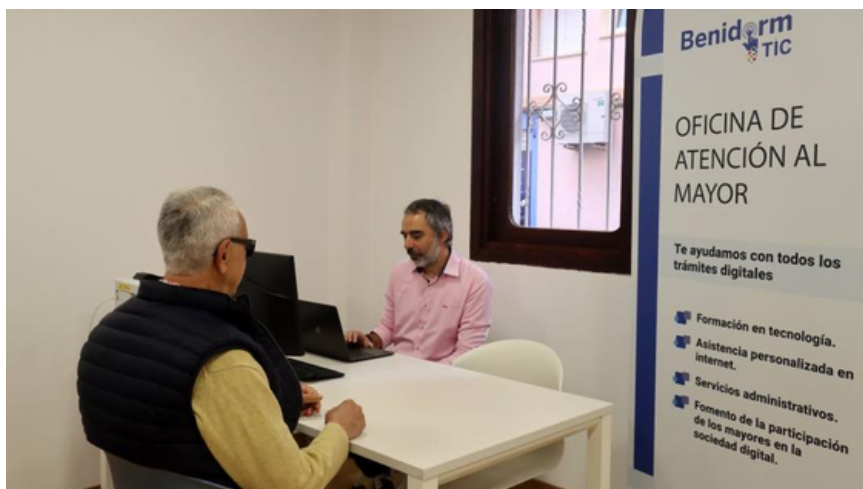
5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Benidorm TIC: Oficina de Atención al Mayor Los objetivos de la Oficina de Atención al Mayor en Trámites Digitales son: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la formación y el acceso a herramientas digitales a la población mayor. • Proporcionar asistencia personalizada para la realización de trámites y gestiones en línea. • Promover la participación activa de los mayores en la sociedad digital, mejorando su integración. • Mejorar la eficiencia de los servicios administrativos del Ayuntamiento y promover su utilización. </p>	<p>2025</p> <p>Soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de acciones de soporte: 408 • Número de personas distintas que durante el mes en curso han solicitado ayuda: 252 • Número de personas que acudieron por indicación de la parte formativa del proyecto: 286 	<p>Área de Innovación y Nuevas TIC</p>	<p>Personal Área de Innovación y nuevas TIC</p>
<p>COMP.5 Transformación digital para mayores</p>			

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Benidorm TIC: Benidorm TIC es un plan formativo para acercar las nuevas tecnologías - informática e Internet- a toda la población y en especial a los mayores, niños y jóvenes, personas sin acceso al medio, discapacitados, padres y madres, asociaciones y otros colectivos en riesgo de exclusión o necesidad de utilización de las nuevas tecnologías, configurándose como una acción de fuerte contenido social.</p>	<p>2025</p> <p>Cursos de Formación: CURSOS DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL EN TRES AULAS Y AMPLIANDO LOS HORARIOS A LAS TARDES Número de cursos impartidos totales, y parciales por aula: 62</p> <ul style="list-style-type: none"> • CS Llorca Llinares - 28 • La Torreata - 15 • Aula Ayuntamiento - 19 <p>Número de matriculados totales y parciales: 809</p> <ul style="list-style-type: none"> • CS Llorca Llinares - 463 • La Torreata - 347 • Aula Ayuntamiento - 154 • Inscripciones en general - 270 • Asociación jubilados - 75 • Empleados Ayuntamiento - 57 • Bienestar social - 1 • CREIS/CEEM - 7 <p>Web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de visitas: 217 • Número de páginas vistas: 356 • Número de usuarios únicos: 53 	<p>Área de Innovación y Nuevas TIC</p>	<p>Personal Área de Innovación y nuevas TIC</p>
<p>COMP.5 Transformación digital para mayores</p>			

5. Plan de Compromiso PM



Inauguración Oficina de Atención al Mayor en el centro social de Maravall

<https://benidorm.org/es/noticias/benidorm-abre-al-publico-la-oficina-de-atencion-al-mayor-ubicada-en-la-extension-administrativa-de-maravall>

Cursos de alfabetización digital

<https://benidorm.org/es/comunicacion/noticias/benidorm-tic-inicia-los-cursos-de-alfabetizacion-digital-en-tres-aulas-y-ampliando-los-horarios-las-tardes>



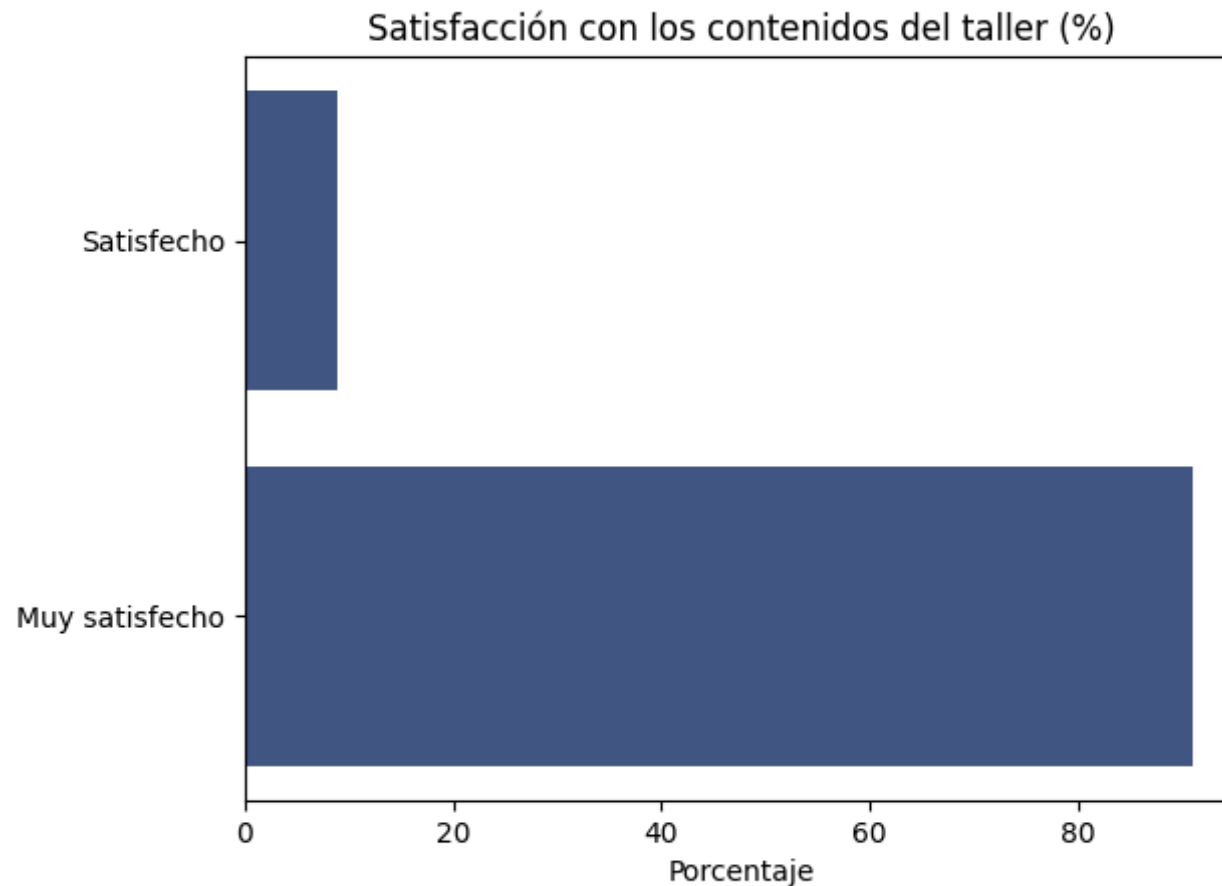
5. Plan de Compromiso PM

Encuesta de satisfacción de los participantes en los cursos del programa Benidorm TIC en 2025

Indicador	Resultado
Índice de satisfacción global	100 % satisfechos o muy satisfechos
Índice de recomendación	>95 % recomendación positiva
Adecuación metodológica	99 % valoración positiva
Adecuación horaria	98% valoración positiva
Incidencias detectadas	Baja (duración del taller)

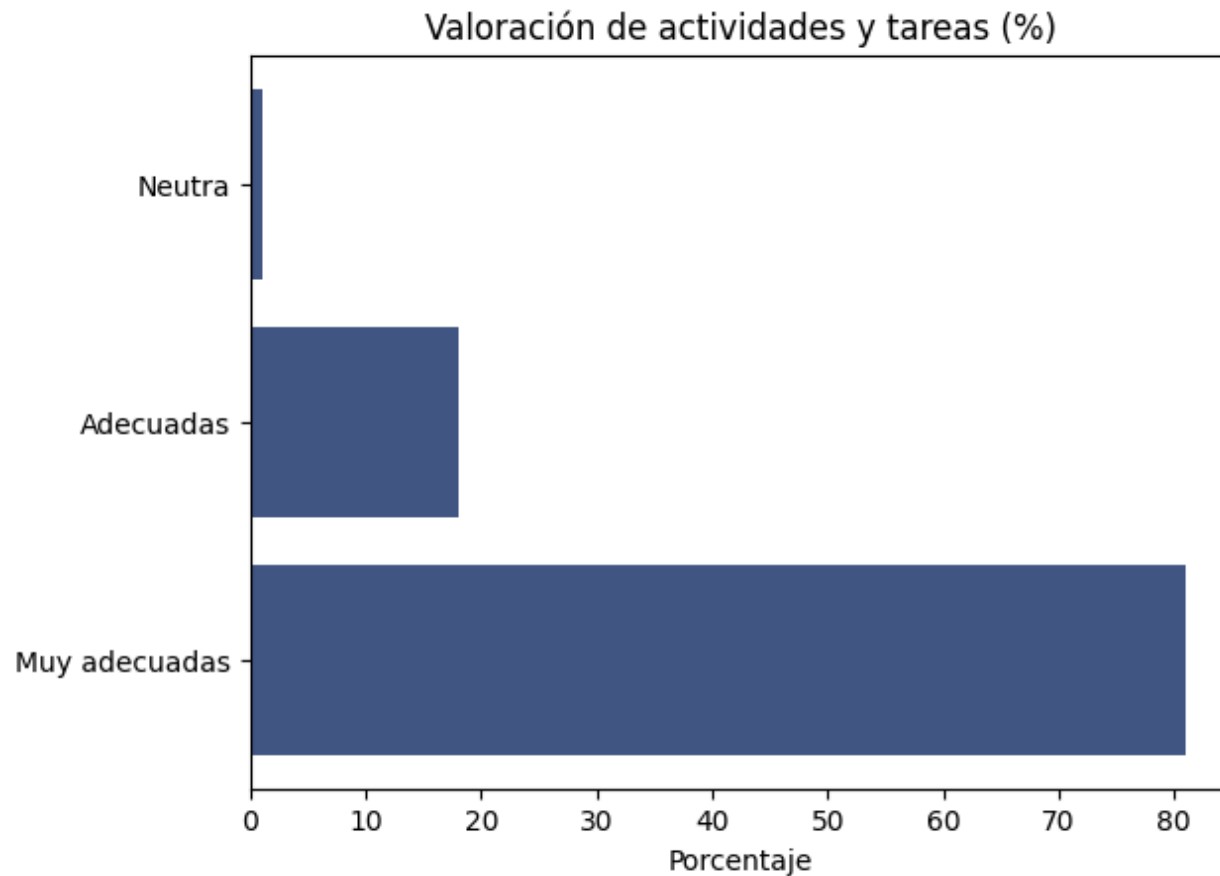
5. Plan de Compromiso PM

Encuesta de satisfacción de los participantes en los cursos del programa Benidorm TIC en 2025



5. Plan de Compromiso PM

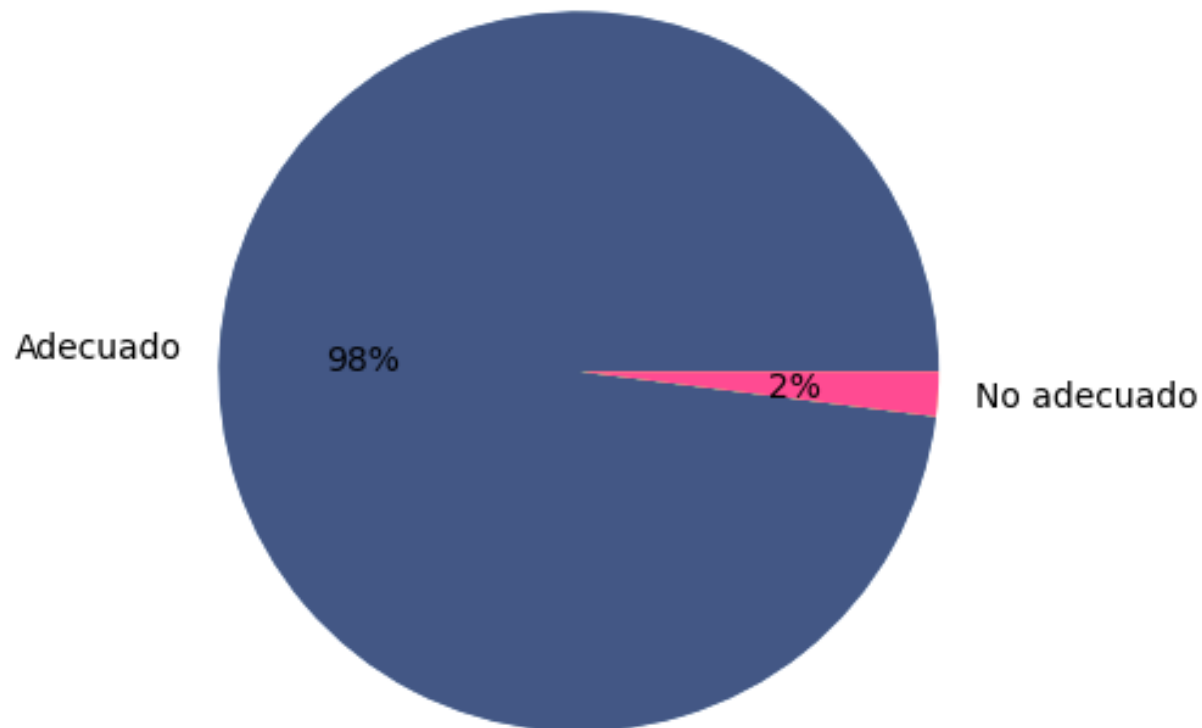
Encuesta de satisfacción de los participantes en los cursos del programa Benidorm TIC en 2025



5. Plan de Compromiso PM

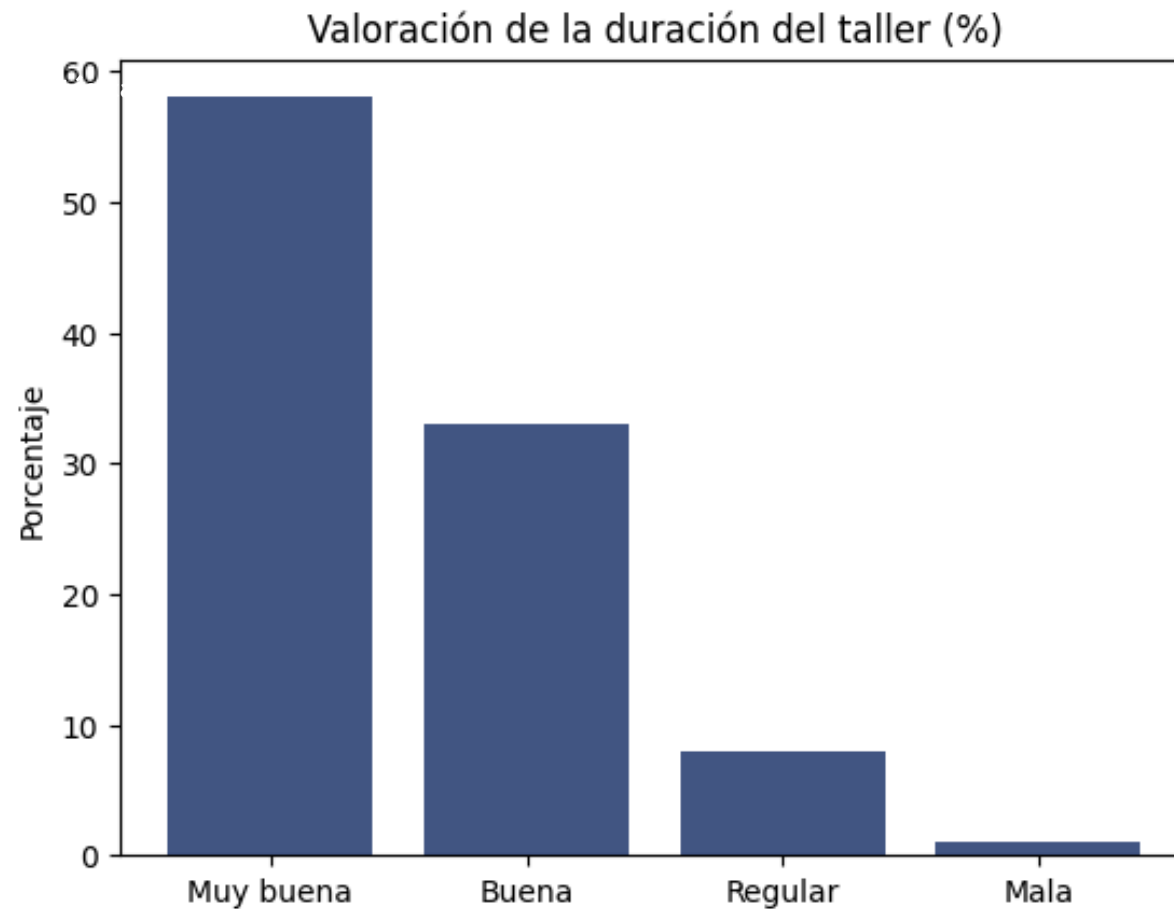
Encuesta de satisfacción de los participantes en los cursos del programa Benidorm TIC en 2025

Adecuación del horario del taller



5. Plan de Compromiso PM

Encuesta de satisfacción de los participantes en los cursos del programa Benidorm TIC en 2025



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores	Responsable	Recursos
<p>Actividades AquaGym: Objetivo: Realización de actividades en la escuela municipal deportiva 2024-2025 Descripción: Realización de gimnasia en el agua para personas mayores</p>	<p>2025: N° participantes total: 144 N° de grupos: 10</p>	<p>Area Deportes</p>	<p>Personal Deportes Proveedores Área</p>
<p>COMP.6 Deporte sin límites</p>			
<p>Fomento de actividades deportivas con Compromiso PM Objetivo: consolidar acciones relacionadas con el bienestar y el envejecimiento activo PM Descripción Lunes - Viernes 10-11h (Parque de Elche) Lunes, miércoles y viernes 11.30 - 12.30 (Biblioteca playa Av.Europa) Martes y jueves 11.30 -12.30 (frente al masái de la cala)</p>	<p>2025: N° participantes (media por sesión):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Playa de Levante: 40 • Parque de Elche: 80 • Playa de Poniente: 20 	<p>Area Deportes</p>	<p>Personal Deportes Proveedores Área</p>
<p>COMP.6 Deporte sin límites</p>			

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Care Lab Objetivo: Ofertar una programa puntual de actividades en el ámbito del envejecimiento saludable para implantar acciones promuevan estilos de vida saludables y de envejecimiento activo y medir su efectividad contando con el tejido empresarial especializado.</p> <p>Descripción: En el contexto del aumento de la esperanza de vida, la predisposición a viajar, la mayor capacidad económica, estancias más largas y el interés por el bienestar y la salud física y mental se establece generar acciones específicas a través de un programa ofreciendo al residente y turista de Benidorm una infinidad de actividades orientadas al envejecimiento activo y saludable. Queremos mostrar un programa de actividades saludables desarrollado por el Ayuntamiento de Benidorm en conjunción con las empresas locales especializadas en actividades deportivas y bienestar mental creando un foco de Turismo Saludable enfocado al envejecimiento saludable. En dicho programa podemos encontrar Deportes en la playa-Pilates, Taichí, Tonificación, Zumba, Wushu, Defensa Personal, Fitness, mantenimiento, Yoga, Chi Kung, Rutas saludables, Talleres de bienestar mental...</p>	<p>2025 Empresa adjudicataria elegida y se empezarán las actividades el día 15 de enero 2026. Durará 3 meses.</p>	<p>Area Deportes</p>	<p>Área Deportes Fundación Visit Benidorm Área Turismo Proyecto PSTD 2022 Eje 3 Transición Digital Importe: 256.860,08 €</p>
<p>COMP.6 Deporte sin límites</p>			

5. Plan de Compromiso PM



PROGRAMA DEPORTIVO
GRATUITO
PARA PERSONAS A PARTIR
DE LOS 50 AÑOS

YOGA
PILATES
ZUMBA
NATACIÓN
PADEL
TAICHI
ORIENTACIÓN
BAILE
AQUAGYM
RUTAS EN LA ORILLA
SENDERISMO
RUNNING
PESAS
PETANCA

ajuntament benidorm
concejalía de deportes

ACTIVIDADES PARA PERSONAS A PARTIR DE LOS 50 AÑOS Y GRATUITAS

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
08:30 YOGA MAYORES	08:15 TAICHI	08:30 YOGA MAYORES	08:15 YOGA MAYORES	08:30 YOGA MAYORES	12:00 NATACIÓN
09:30 TAICHI	09:15 YOGA MAYORES	09:30 TAICHI	09:45 TAICHI	09:30 TAICHI	13:00 AQUAGYM
09:00 CAMINATAS Y SENDERISMO	08:30 TUELS	09:00 CAMINATAS Y SENDERISMO	08:30 PILATE	09:30 CAMINATAS Y SENDERISMO	14:00 2 HORAS SEPTIEMBRE HISTÓRICO
10:00 PILATES	10:00 CAMINATAS Y SENDERISMO	10:00 PILATES	10:30 CAMINATAS Y SENDERISMO	11:30 ORIENTACIÓN	2º Y ÚLTIMO SÁBADO DE CADA MES
09:30 ORIENTACIÓN	09:30 PADEL	09:30 ORIENTACIÓN	09:30 PADEL	10:00 RUNNING ADAPTADO	
11:00 RUNNING ADAPTADO	10:00 ORIENTACIÓN	10:00 RUNNING ADAPTADO	10:00 ORIENTACIÓN	11:00 ZUMBA GOLD	
10:00 ZUMBA GOLD	10:00 RUNNING ADAPTADO	10:00 ZUMBA GOLD	10:30 RUTAS EN LA ORILLA	10:30 RUTAS EN LA ORILLA	
11:00 BAILE DEPORTIVO	10:30 RUTAS EN LA ORILLA	10:30 RUTAS EN LA ORILLA	12:00 NATACIÓN	11:00 BAILE DEPORTIVO	
12:00 PESAS LIGERAS	12:00 NATACIÓN	11:00 BAILE DEPORTIVO	12:30 PETANCA PLAYA	11:30 PETANCA PLAYA	
11:30 RUTAS EN LA ORILLA	12:30 PETANCA PLAYA	12:30 PESAS LIGERAS	13:00 AQUAGYM	12:00 RUTAS EN LA ORILLA	
13:00 NATACIÓN	13:00 AQUAGYM	13:30 PETANCA PLAYA	17:30 PILATES	12:00 NATACIÓN	
13:00 AQUAGYM	17:30 PILATES	12:00 NATACIÓN	17:30 RUTAS ATARDECER	13:00 AQUAGYM	
17:00 PETANCA PLAYA	17:30 RUTAS ATARDECER	13:00 AQUAGYM		17:00 PETANCA	
18:00 PILATES		14:00 AQUAGYM		18:00 PETANCA	
		17:00 PETANCA		17:30 PILATES	
		18:30 PILATES		18:30 RUNNING ADAPTADO	



coordinador19@grupofitnessproject.com

ajuntament benidorm
concejalía de deportes

HORARIOS



5. Plan de Compromiso PM



ajuntament  benidorm
concejalia de deportes

Servicio Informador Deportivo

PARQUES

- Parque de FOIETES** **lunes y miércoles**
09-11 h
- Parque de L' AIGUERA** **martes y jueves**
09-11 h
- Parque de EL MORALET** **lunes y miércoles**
11:30-13:30 h
- Rincón de LOIX (zona biosaludable)** **martes y jueves**
11:30-13:30 h

ACTIVIDADES PARA PERSONAS A PARTIR DE LOS 50 AÑOS Y GRATUITAS



ACTIVIDADES PARA PERSONAS A PARTIR DE LOS 50 AÑOS Y GRATUITAS

ACTIVAT-FEST

ACTIVIDAD	UBICACIÓN
Caminata en grupo/Rutas	Paques del Moralet, Parque Sequia, Parque Sierra Gelada
Natación	Piscina Palau D'esports L'illa de Benidorm y CD Guillermo Amor
Aquagym	Piscina Palau D'esports L'illa de Benidorm y CD Guillermo Amor
Pilates de tarde	Centro Social Jorca Linares
Running adaptado	Parque Sequia Mare y Paseos de Poniente y Levante
Petanca en la Playa	Playas de Poniente y Levante
Tai Chi y Chi Kung	Pabellón Raúl Mesas
Yoga para Mayores	Parque de Foietes y Aiguera
Pilates de mañanas	Palacio de Deportes. Sala Usos Múltiples
Pesas Ligeras	Parques del Moralet, Sequia Mare y Sierra Gelada
Zumba Gold	Palacio de Deportes. Sala Usos Múltiples
Baile deportivo	Palacio de Deportes. Sala Usos Múltiples
Orientación personas mayores	Parque de Sequia Mare
Pádel adaptado	CD Guillermo Amor
Petanca	Parque L' Aiguera, Avd. Venezuela, Antonio López
Senderismo Histórico	Tossal de la Cala
Ruta de orillas	Playas de Poniente y Levante
Kayak	Club Náutico de Benidorm
Ruta Atardecer	Parque Natural Serra Gelada

ajuntament  benidorm
concejalia de deportes



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
Centros Sociales habilitados para PM	2025 Nº de Centros Sociales=5	Area Bienestar Social	Personal Área bienestar social
COMP.7 Centros sociales que crecen contigo			

5. Plan de Compromiso PM

Proyecto Brújula

BIENESTAR SOCIAL

Benidorm presta apoyo a 250 personas mayores de la localidad en riesgo de aislamiento a través del Proyecto Brújula

El proyecto Brújula cuenta con una red de voluntarios y colaboradores, como centros de salud, farmacias, entidades bancarias, entidades como Cruz Roja o Cáritas, así como los clásicos comercios de barrio

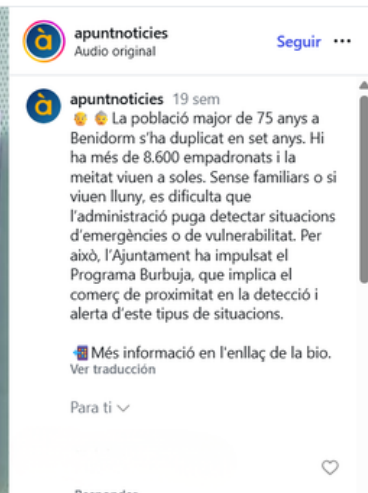
Onda Cero Marina Baixa
Benidorm | 18.07.2025 10:28



Hoy por Hoy Benidorm | Salud y bienestar

El Proyecto Brújula atiende a 250 mayores de Benidorm

La iniciativa pretende paliar la soledad no deseada e implicar al tejido social y comercial cercano al mayor



5. Plan de Compromiso PM

Bienestar Social


La iniciativa ha permitido detectar más de 260 casos de personas en riesgo de aislamiento por soledad no deseada y derivarlos a programas sociales para paliar sus efectos

Bienestar Social implica a las asociaciones vecinales en el Proyecto Brújula para llegar a más mayores vulnerables

11 Diciembre 2025

 Tweet

 Share

 E-Mail

 Imprimir



Proyecto Brújula

5. Plan de Compromiso PM

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Conferencia Faro de Alejandría: ¿Por qué Benidorm es el refugio perfecto para la felicidad sénior? - 4 marzo



5. Plan de Compromiso PM

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

13 de mayo: Charla sobre la certificación Compromiso PM en la AUNEX



5. Plan de Compromiso PM

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Charla sobre la soledad no deseada en el Torrejó



JORNADA INFORMATIVA:
LUCHA CONTRA LA SOLEDAD NO DESEADA. HOY HABLAMOS DE MAYORES EN BENIDORM

Viernes 4 julio a las 10.30h en Torrejó, Planta 5ª. Plaza Canalejas 1

PONENTES: SERVICIO PROMOCIÓN AUTONOMÍA PERSONAL DE LA CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM EN COLABORACIÓN CON DOMUS VI Y EUREST COLECTIVIDADES S.L.

700 anys Benidorm

ajuntament benidorm
REGIDORIA DE BIENESTAR SOCIAL

AENOR
COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES

5. Plan de Compromiso PM

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Charla sobre la soledad no deseada en el Torrej6



5. Plan de Compromiso PM

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Taller de memoria en el centro social Llorca Llinares



5. Plan de Compromiso PM












ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Talleres en los centros sociales (Llorca LLinares, Jelena y Torreta)

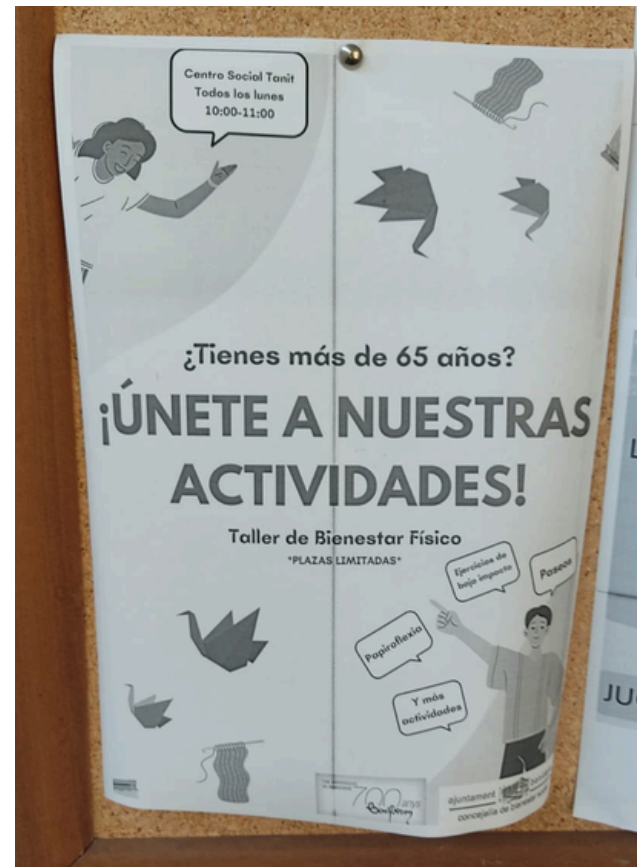
PROGRAMACION TALLERES SERVICIO DE TELEASISTENCIA GVA

C.S. Llorca Linares
Calle Goya, S/Nº, 03502 Benidorm, Alicante

TALLERES GRATUITOS HORARIO DE 11.30 a 12:30H

10/02/2025	YOGA OCULAR	
	CAMPEONATO DE JUEGOS DE MESA	
07/04/2025	MANUALIDADES	
	JUEGOS DIDÁCTICOS	
	MOVILIDAD ARTICULAR	
30/06/2025	NUESTROS CUENTOS DE LA INFANCIA	
	ADIVINA LAS PALABRAS	
22/09/2025	ESTIMULACIÓN SENSORIAL	
	ORIENTACIÓN ESPACIAL	
17/11/2025	¿QUIÉN QUIERE SER MILLONARIO?	
	BAILES DE SALÓN	

Logos: domus, MINISTERIO DE ENFERMEDADES SOCIALES Y AGEDORIA AGE, Plan de Recuperación, Transformación, GENERALITAT VALENCIANA, SISTEMA PER VALENCIA DE SERVICIOS SOCIALES



5. Plan de Compromiso PM

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

2024					
Taller	Nº grupos	Sesiones	Participantes	Mujeres	Hombres
Taller 1	2	84 sesiones (1h)	45	38	7
Taller 2	2	84 sesiones (1h)	42	38	4
Taller 3	1	10 sesiones (2h)	26	20	6
TOTAL 2024	5 grupos	—	113	96	17

2025					
Taller	Nº grupos	Sesiones	Participantes	Mujeres	Hombres
Taller 1	2	81 sesiones (1h)	48	41	7
Taller 2	2	841 sesiones (1h)	46	38	8
Taller 3	1	44 sesiones (2h)	38	30	8
TOTAL 2025	5 grupos	—	132	109	23

5. Plan de Compromiso PM

BIENESTAR FÍSICO (nuevo en 2025)

2025					
Taller	Nº grupos	Sesiones	Participantes	Mujeres	Hombres
Taller 1	1	35 sesiones (1h)	16	14	2
Taller 2	1	35 sesiones (1h)	6	6	0
Taller 3	1	35 sesiones (1h)	14	11	3
TOTAL	3 grupos	—	36	31	5

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Monitorización de datos asociados a la salud y el bienestar PM Proyecto teleasistencia AVI</p> <p>Objetivo: Mejorar la información relacionada con la salud y bienestar del destino implementando tecnologías que permitan recabar datos para su análisis.</p> <p>Descripción: El sistema de recogida de datos permite conocer información en tiempo real y realizar evaluaciones según las actividades puntuales que se puedan realizar en la ciudad". Este análisis orientará al Ayuntamiento en sus actuaciones de sostenibilidad medioambiental.</p>	<p>2025 Proyecto finalizado, a la espera de ver su continuidad N° de adheridos al proyecto: 60 N° de usuarios: 76</p>	<p>Area Bienestar Social Area Innovación</p>	<p>Personal Área bienestar social e Innovación</p>
<p>COMP.8 Proyecto Brújula: conectando vidas (alineación por enfoque de apoyo/bienestar)</p>			

5. Plan de Compromiso PM

PROYECTO BRÚJULA

2024				
Actuación	Indicador	Participantes	Mujeres	Hombres
Respuesta inmediata	Nº casos	35	19	17
Visitas domiciliarias	Nº visitas	35	19	17
TOTAL 2024	—	35	19	17

2025				
Actuación	Indicador	Participantes	Mujeres	Hombres
Respuesta inmediata	Nº casos	76	39	37
Visitas domiciliarias	Nº visitas	76	39	37
TOTAL 2025	—	76	39	37

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Proyecto Brújula Constituye una red de prevención y de acción comunitaria dirigida a detectar y prevenir situaciones de riesgo de aislamiento y exclusión en las personas mayores, y a paliar los efectos negativos de la soledad no deseada, contando con la complicidad del entorno. Reducir la soledad y el riesgo de aislamiento y exclusión social de las personas mayores de más de 75 años que residen en el municipio de Benidorm.</p>	<p>2025 Se han realizado unas placas para colocar en los establecimientos colaboradores. Se va a realizar un mapa que los incluya a todos. Se realizó jornada 4 de julio informativa. Respuesta inmediata a partes de policía / centro de salud / aviso vecinal y comunitario</p>	<p>Area Bienestar Social</p>	<p>Personal Área bienestar social</p>
<p>COMP.8 Proyecto Brújula: conectando vidas (alineación por enfoque de apoyo/bienestar)</p>			
<p>Envejecimiento activo actividades y talleres Sesiones de estimulación cognitiva, paseos saludables y otras actividades lúdicas. Objetivos: Retrasar el deterioro cognitivo. Fomentar las relaciones sociales. Minimizar el estrés. Mejorar la autoestima. Promover los hábitos de vida saludable. Fomentar el bienestar. Incrementar la red social de las personas participantes rompiendo el aislamiento y la soledad, aumentando el bienestar</p>	<p>2025 Incrementamos un 10% las sesiones de actividades en centros sociales, apostando por una vida activa y plena. Número de sesiones realizadas y participantes de las mismas en los diferentes centros sociales municipales</p>	<p>Area Bienestar Social</p>	<p>Personal Área bienestar social</p>
<p>COMP.9 Más envejecimiento activo</p>			

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Bono Consumo Objetivo: Incentivar la compra y consumo local Descripción: Dar a conocer a los residentes el comercio local con el lanzamiento de 3 bonos por un valor de 30 euros, siendo el grupo de mayores de 60 años el más participativo. Decir que para el trámite de los mismos se habilita una oficina de atención ciudadana</p>	<p>2025 Porcentaje de Bonos consumo proporcionados a PM/s/ el Total=33.30%</p>	<p>Àrea Comercio</p>	<p>Personal Àrea Comercio</p>
<p>COMP.10 Apoyo al comercio local</p>			

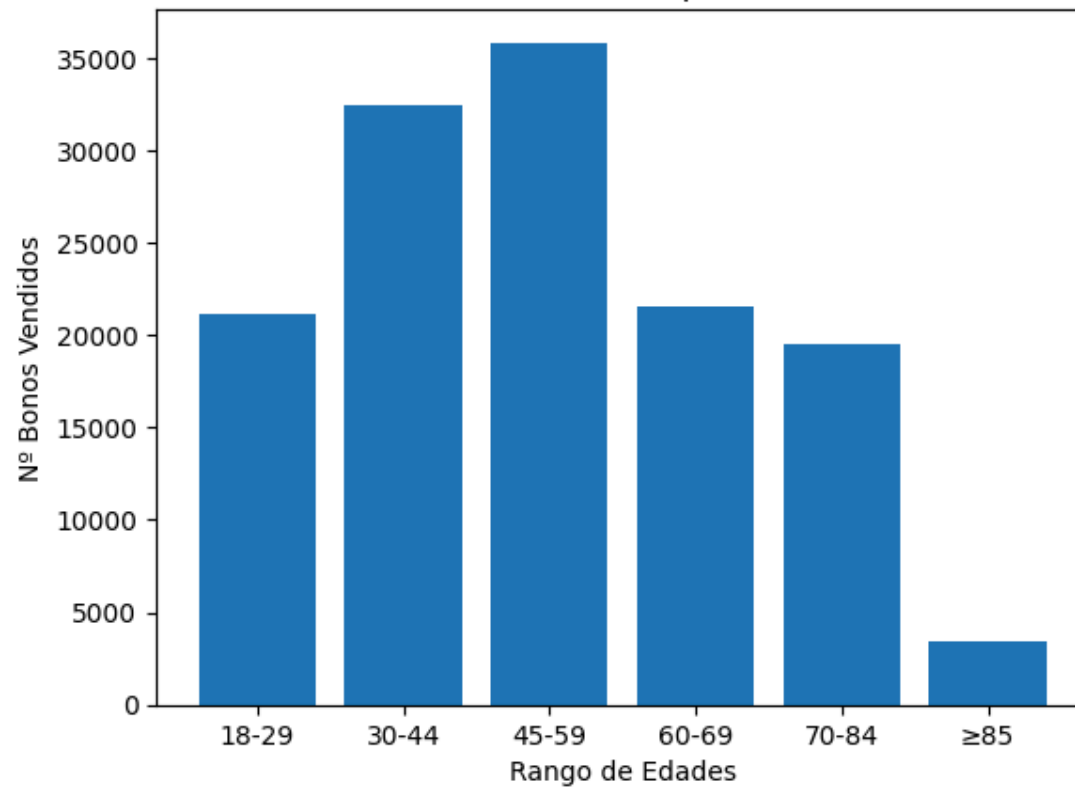


5. Plan de Compromiso PM

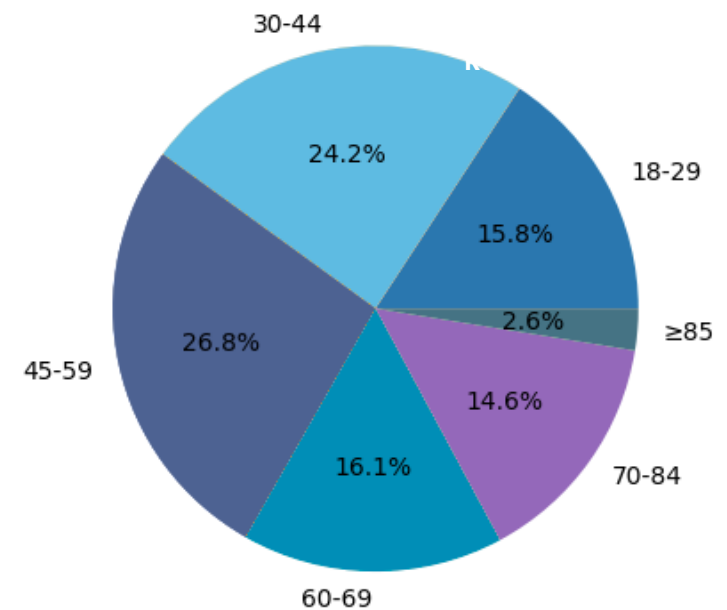
Rango de edad	Bonos vendidos	% sobre el total
18-29	21,120	15.80%
30-44	32,466	24.20%
45-59	35,832	26.80%
60-69	21,522	16.10%
70-84	19,542	14.60%
≥ 85	3,417	2.60%
TOTAL	133,899	100%

5. Plan de Compromiso PM

Bonos Vendidos por Edad



% Bonos Vendidos por Edad

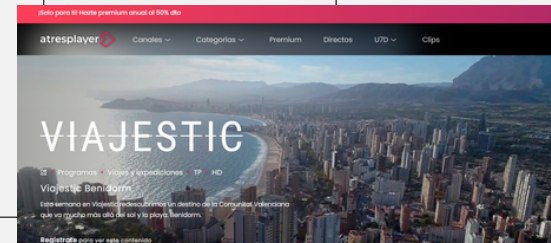


5. Plan de Compromiso PM

Rango de edad	Nº atenciones	% sobre el total
18-29	127	4.10%
30-44	307	10.00%
45-59	533	17.30%
60-69	672	21.90%
70-84	1,244	40.50%
≥ 85	191	6.20%
TOTAL	3,074	100%

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Senior + 50 Campañas de promoción realizadas Senior +50 Objetivo: Atraer al segmento senior a Benidorm como estrategia del destino en la promoción del mismo y a través de acciones específicas dirigidas a ese segmento Descripción: Ferias MATKA: 16 al 19 de enero 2025 HELSINKI - FINLANDIA FERIE FOR ALLE: 21 - 23 DE FEBRERO DE 2025 HERNING – DINAMARCA Documental para ATRESMEDIA: Viajestic Actualización pagina web visitbenidorm https://www.visitbenidorm.es/ver/187/turismo-senior--benidorm.html</p>	<p>2025 Nº de acciones de promoción realizadas: Ferias= 2 Documentales=1</p>	<p>Area Turismo</p>	<p>Fundación Visit Benidorm</p>
<p>COMP11. Comunicación digital sénior</p>			



HELSINKI - FINLANDIA



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Oficinas de Turismo adaptadas para la atención a las personas mayores Objetivo: Atención personalizada a personas mayores ofreciendo un trato adecuado con paciencia y empatía. Descripción: Contar con espacios adecuados e inclusivos para la atención de las personas mayores. Las oficinas cuentan con un espacio para esperar sentado y un mostrador con sillas para poder atender a las personas mayores y/o usuarias de sillas de ruedas en un entorno más amable. y bucle magnético</p> <p>Ofrecer apoyo en el uso de medios tecnológicos, cuando la persona mayor lo requiera, como por ejemplo, para la lectura de códigos QR.</p>	<p>2025 N° espacios adecuados e inclusivos=2</p>	<p>Area Turismo</p>	<p>Personal oficinas de turismo</p>
<p>COMP.12 Información clara y útil (y refuerzo de experiencia sénior)</p>			

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Oficinas de Turismo Adaptadas para la atención a las personas mayores Objetivo: Adaptar la información turística. Descripción: La información de los autobuses urbanos o la compañía Alsa, para poder facilitársela a los turistas, especialmente a las personas mayores que no tienen tanta facilidad con la tecnología. Las oficinas de turismo han elaborado un documento con un resumen de las líneas de autobuses urbanos con los itinerarios y un código QR y otro documento con información sobre Alsa ya que dichas empresas no disponen de folletos en papel, únicamente información a través de la web. Además se ha adaptado la información sobre</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.Adaptación grupo avanza 3.Adaptación Transfers aeropuertos y alquiler de coches 4.Bicis, scouters, sillas de ruedas 5.Teléfonos de emergencia y útiles 6.Bailes secuencia and Ball room dancing, line dancing y dive dancing 7. Fiestas por meses resumido 	<p>Nº de adaptaciones de la información turística a lenguaje fácil y claro: 7</p> <p>Transporte</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Adaptación alsa bus 2.Adaptación grupo avanza 3.Adaptación Transfers aeropuertos y alquiler de coches 4.Bicis, scouters, sillas de ruedas 5.Teléfonos de emergencia y útiles 6.Bailes secuencia and Ball room dancing, line dancing y dive dancing 7. Fiestas por meses resumido 	<p>Area Turismo</p>	<p>Personal oficinas de turismo</p>
<p>COMP.12 Información clara y útil (y refuerzo de experiencia sénior)</p>			<p>107</p>

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Oficinas de Turismo Adaptadas para la atención a las personas mayores Objetivo: Adaptar la información turística. Descripción: Creación de un folleto Senior, con información como: 1.- paseos saludables, 2.- zonas de ejercicio para personas mayores en playas y parques... 3.- playas accesibles 4.- bibliotecas y biblioplayas Con un tipo de letra adaptada para personas mayores</p>	<p>2025 Se está elaborando un folleto específico. Guía de actividades para mayores en Benidorm (en proceso).</p> <p>Además, cuando se reeditan los existentes, se tienen en cuenta los criterios de lectura fácil: <u>Un paseo por Benidorm</u></p>	<p>Area Turismo</p>	<p>Personal oficinas de turismo</p>
<p>COMP.12 Información clara y útil (y refuerzo de experiencia sénior)</p>			<p>108</p>

5. Plan de Compromiso PM

Guía de actividades para mayores (borrador)



Centros Sociales

Centros sociales y actividades

En el **Centro Social Llorca Linares** podemos reunirnos y pasar un buen rato jugando al dominó, a las cartas y al ajedrez. Cuenta con un bar con precios populares, y su horario es el siguiente:

- de lunes a viernes, de 7:45 a 22 h
- Sábados de 16 a 21:00 h
- Domingos de 16 a 21:00 h

Los sábados de 16 a 20 horas, hay música y baile para pasar un rato agradable

- **Centro Social Llorca Linares.**
Calle Goya, s/n (Foletes)
965 867 071.

Oficina de atención al mayor

Hemos creado la **Oficina de Atención al Mayor**, sita en la extensión administrativa de Calle Maravall nº 33, para ayudarte a realizar diversas gestiones.

5. Plan de Compromiso PM

Folleto adaptado “Un paseo por Benidorm”



Benidorm, municipio de la provincia de Alicante y situado a orillas del mar, goza de una merecida fama internacional gracias a sus playas, protegidas de temporales por la bahía y las montañas que la circundan. Su clima excepcional lo convierte en uno de los destinos turísticos más importantes y conocidos de todo el mar Mediterráneo.

Sin embargo, Benidorm es algo más: es historia y tradición, con lugares que merece la pena descubrir y rincones que no le dejarán indiferente. Es una ciudad hospitalaria y cosmopolita, donde púnicos, iberos, romanos y árabes nos legaron parte de lo que son nuestros orígenes, y nacida como tal en el Siglo XIV cuando el Almirante Bernat de Sarrià le concedió la Carta Poble, iniciando así lo que en siglos posteriores se convertiría en una ciudad llena de esplendor.

Del Benidorm de finales del XIX sólo se conserva su trazado, pero merece la pena deambular por sus estrechas calles. Conozca el origen de este antiguo pueblo de pescadores y marinos importantes, su casco antiguo, sus callejuelas, sus miradores.. lugares donde las tradiciones y los recuerdos permanecen y cuentan su historia.

¡ BENIDORM TAMBIÉN ES HISTORIA !



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Oficinas de Turismo Adaptadas para la atención a las personas mayores Objetivo: Mejorar el conocimiento de los visitantes senior Descripción: Conocer el número de personas mayores de 65 años que hacen uso de las oficinas de turismo</p>	<p>2025 N° de personas mayores de 65 años que hacen uso de las oficinas de turismo = 12.809 39% del total de atenciones</p>	<p>Area Turismo</p>	<p>Personal oficinas de turismo</p>
<p>COMP.12 Información clara y útil (y refuerzo de experiencia sénior)</p>			
<p>Creamos un grupo de mejora para optimizar la experiencia sénior en los establecimientos turísticos.</p>	<p>2025 Grupo Mejora SICTED: 3 Empresas participantes: 86 (Se realizan varias sesiones informativas y de trabajo)</p>	<p>Area Turismo</p>	<p>Personal oficinas de turismo</p>
<p>COMP13. Excelencia en atención turística</p>			

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Formamos al 30% del personal municipal y de contratas en atención al mayor, asegurando un servicio de calidad.</p>	<p>2025 nº FORMACIONES REALIZADAS=8</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° PERSONAS FORMADAS MUNICIPAL • N° PERSONAS CONTRATAS • el % de personas formadas respecto del total del personal 	<p>Área RRHH</p>	<p>Área RRHH</p>
<p>COMP14. Formación en atención especializada</p>			

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Atención Ciudadana/ Extensiones administrativas Objetivo: Adecuación de las extensiones administrativas para la atención a PM Descripción: Todas las extensiones administrativas se encuentran con espacios adecuados e inclusivos para la atención de las personas mayores. Las extensiones cuentan con un espacio para esperar sentado y un mostrador adaptado o con sillas de confidente para poder atender a las personas mayores y/o usuarias de sillas de ruedas en un entorno más amable.</p>	<p>2025 N° de Extensiones Administrativas=5</p> <p>Adecuamos las 5 extensiones administrativas y en el Ayuntamiento para ofrecer espacios más accesibles y acogedores para los seniors. Se han encargado vinilos para señalar las áreas de espera. con preferencia a PM</p>	<p>Area Atención Ciudadana/ Extensiones Adminsitrativas</p>	<p>Personal Area Atención Ciudadana/ Extensiones Adminsitrativas</p>
<p>COMP.15 Zonas de espera más cómodas</p>			

5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Comunicación <i>Benidorm Cultural</i></p> <p>Edición impresa de la programación cultural.</p> <p>Objetivo: facilitar el acceso al conocimiento de la programación cultural a las personas mayores para que puedan participar en las actividades.</p> <p>Descripción: La experiencia con el público de mayores nos llevó a atender su demanda de recuperar el formato impreso de la agenda cultural, que se interrumpió durante la pandemia del covid, periodo en el que sólo se utilizaba el medio telemático.</p>	<p>2025 Nº de folletos: 15.000</p>	<p>Área de Cultura</p>	<p>Área de Cultura Empresa externa de comunicación y diseño Imprenta municipal</p>
<p>COMP.16 Cultura al alcance de todos</p>			



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Visitas guiadas Tossal de la Cala</p> <p>Objetivo: facilitar el acceso al conocimiento de los recursos patrimoniales de la ciudad.</p>	<p>2025 N° de visitantes +65 =11.516 % del total de visitantes=24%</p>	<p>Área de Patrimonio Histórico</p>	<p>Patrimonio Histórico</p>
<p>COMP.16 Cultura al alcance de todos</p>			



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Bibliotecas Objetivo: Facilitar la lectura a las personas mayores Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de Audiolibros <p>Los audiolibros son un formato bibliográfico especialmente indicado para personas con visión reducida consistente en un archivo de audio que comprende la lectura locutada de una obra literaria. En la Red de Bibliotecas de Benidorm, existen un total de 30 obras de este tipo que conforman una sección independiente dentro de la colección con el fin de facilitar su localización por parte de nuestros usuarios.</p>	<p>2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° de audiolibros puestos a disposición= 20 	<p>Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>	<p>Personal Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>
<p>COMP.17 Literatura sin barreras</p>			



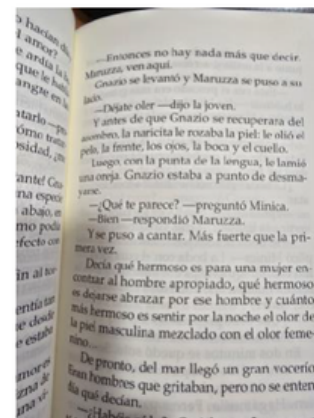
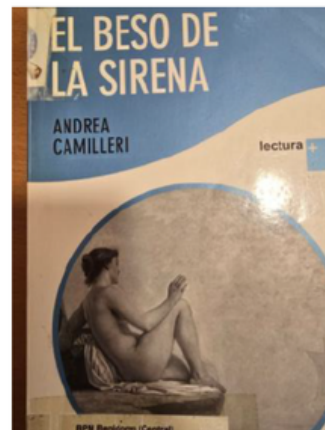
5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Indicadores 2025	Responsable	Recursos
<p>Bibliotecas Objetivo: Facilitar la lectura a las personas mayores Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de acompañamiento bibliotecario a personas mayores Este servicio ofrece apoyo personalizado para el uso de las bibliotecas municipales, contribuyendo a promover la autonomía, el envejecimiento activo y la inclusión social de las personas mayores en Benidorm. • Cuentacuentos para adultos Actividad de narración oral para público adulto centrada en los recuerdos, las vivencias y la memoria personal y colectiva. 	<p>2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° de usuarios del acompañamiento en biblioteca = 334 	<p>Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>	<p>Personal Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>
<p>COMP.17 Literatura sin barreras</p>			



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Datos Obtenidos	Responsable	Recursos
<p>Bibliotecas Objetivo: Facilitar la lectura a las personas mayores Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libros de tipografía grande <p>Aunque no muy comunes, existen ediciones de obras con una tipografía más grande lo habitual (14 o 16 pts.) que facilitan la lectura de los libros a las personas con problemas de visión. Dado que cerca del 30% de nuestros usuarios son mayores de 60 años, este tipo de edición les permite una lectura más cómoda y de menor esfuerzo que en las ediciones comerciales habituales. En la Red de Bibliotecas de Benidorm, existen un total de 130 obras de este tipo que conforman una sección independiente dentro de la colección con el fin de facilitar su localización por parte de nuestros usuarios</p>	<p>2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° de Libros tipografía grande puestos a disposición= 176 	<p>Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>	<p>Personal Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>
<p>COMP.17 Literatura sin barreras</p>			



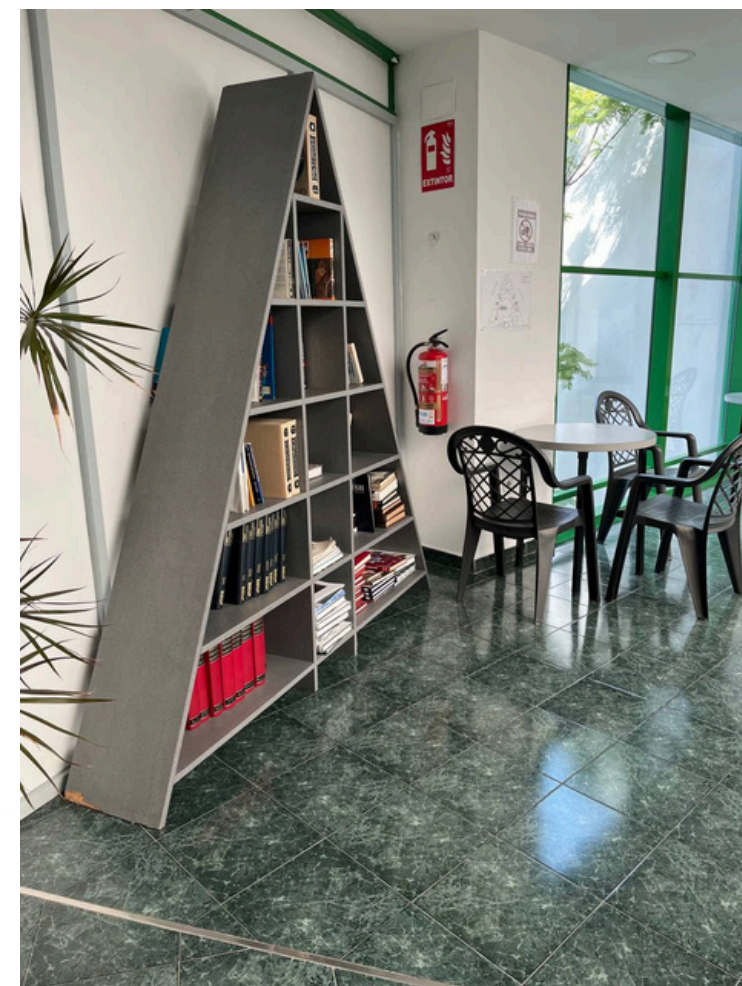
5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Datos Obtenidos	Responsable	Recursos
<p>Bibliotecas Objetivo: Facilitar la lectura a las personas mayores Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Club de Lectura <p>Los clubes de lectura son un servicio tradicional de las bibliotecas públicas cuyo objeto es acercar a la lectura a personas que no han tenido el hábito lector a la vez que se profundiza en la lectura de un autor o libro determinado. Los clubes de lectura, por esta razón y también por disponibilidad de los asistentes, suelen estar comprendidos por un público principalmente mayor. La biblioteca de Benidorm cuenta con un Club de Lectura con el nombre de “Paraísos abiertos” que se reúne en jueves alternos dedicando su espacio a diferentes autores o taller de lectura.</p>	<p>2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • Club de lectura= 1 	<p>Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>	<p>Personal Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>
<p>COMP.17 Literatura sin barreras</p>			



5. Plan de Compromiso PM

Acción estratégica	Datos Obtenidos	Responsable	Recursos
<p>Bibliotecas Objetivo: Facilitar la lectura a las personas mayores Descripción: <ul style="list-style-type: none"> • Puntos de lectura: en puntos claves frecuentados por personas mayores del municipio (centros sociales, centros de salud, etc.) </p>	<p>2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° puntos de lectura: 	<p>Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>	<p>Personal Área Patrimonio Histórico, Red Bibliotecas</p>
<p>COMP.17 Literatura sin barreras</p>			





6. CONTROL Y MEJORA CONTINUA



6.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

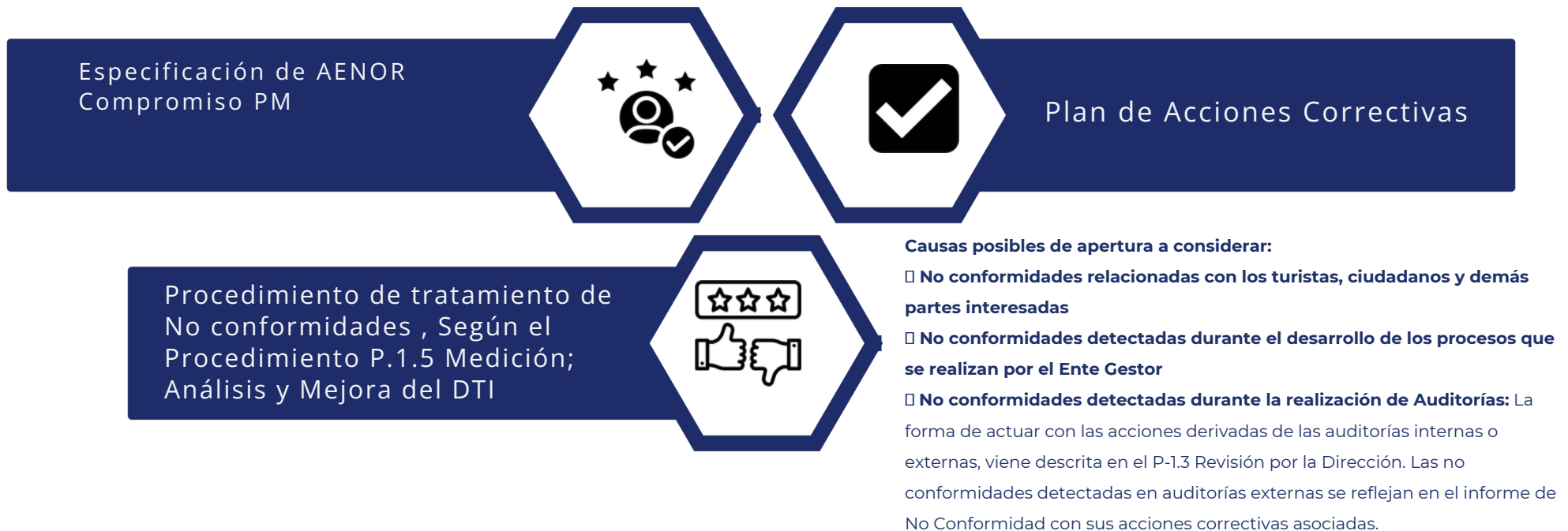
El Comité de Compromiso PM anualmente (y siempre que lo estime oportuno) realizará un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del Plan de Compromiso PM establecido a través de los indicadores definidos

Los indicadores definidos son medibles, comparables, relevantes y fiables para cada uno de los Compromisos PM y muestran la relación entre las actividades de la organización, y el progreso en el cumplimiento.

Para el seguimiento se analizarán los resultados de los indicadores de cada una de las acciones estratégicas contemplados en el Plan Compromiso PM

6.2. MEJORA CONTINUA

Considerando los cambios producidos en el entorno de la organización que afectan directa e indirectamente en su Compromiso PM y los resultados del seguimiento, medición y evaluación a través de los indicadores definidos, se establecen las acciones necesarias para mejorar con respecto a nuestro desempeño en el Compromiso PM.





7. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES



En definitiva, EL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM reconoce el importante papel que tienen las organizaciones públicas y sobre todo los destinos turísticos en la atención a las personas mayores. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en su territorio.



Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que actualmente contribuimos en nuestro compromiso diario para con las personas mayores, así como aquellas acciones que se han llevado a cabo en 2025 recogidas en el correspondiente Plan de Compromiso PM. Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO)



El próximo año 2026, realizaremos un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.

Más información y contacto en:

[Página web](#)