

I PLA ESTRATÈGIC ZONAL DE SERVEIS SOCIALS

AJUNTAMENT D'ALTEA



Ajuntament d'Altea



SISTEMA PÚBLICO
VALENCIANO DE
SERVICIOS SOCIALES

2023-2026



equàlitat
participació i igualtat



ÍNDEX

1.	<i>SALUDA DEL REGIDOR</i>	5
2.	<i>INTRODUCCIÓ</i>	7
3.	<i>MISSIÓ, VISIÓ I VALORS</i>	10
4.	<i>PRINCIPIS RECTORS</i>	15
5.	<i>MARC NORMATIU</i>	22
5.1.	<i>ÀMBIT INTERNACIONAL</i>	22
5.2.	<i>ÀMBIT EUROPEU</i>	24
5.3.	<i>ÀMBIT ESTATAL</i>	25
5.4.	<i>ÀMBIT AUTONÒMIC</i>	29
5.5.	<i>VINCULACIÓ NORMATIVA A L'ÀMBIT LOCAL</i>	40
6.	<i>METODOLOGIA</i>	42
7.1	<i>EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS</i>	53
	<i>SERVEI D'ACOLLIMENT I D'ATENCIÓ A SITUACIONS DE NECESSITAT SOCIAL</i>	56
	<i>SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA</i>	58
	<i>SERVEI D'INCLUSIÓ SOCIAL</i>	61
	<i>SERVEI D'ACCIÓ COMUNITÀRIA</i>	61
	<i>UNITAT D'IGUALTAT</i>	64
	<i>ASSESSORIA JURÍDICA</i>	66
	<i>SERVEIS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE CARÀCTER ESPECÍFIC</i>	68
7.2	<i>EN MATÈRIA DE SOCIETAT CIVIL</i>	69
7.3	<i>EN MATÈRIA D'ESPAIS DE BENESTAR</i>	72
8.	<i>ANÀLISI TERRITORIAL I CARACTERÍSTIQUES DE LA ZONA</i>	77
	<i>Situació municipal</i>	77
	<i>Risc de pobresa i exclusió social</i>	102
	<i>Dependència</i>	111
	<i>Igualtat</i>	119
	<i>Violència de gènere</i>	122
	<i>Migració</i>	124
	<i>Infància i adolescència</i>	131
	<i>Conductes addictives</i>	133
	<i>Associacionisme i altres actors</i>	137
	<i>Serveis Socials</i>	139
	<i>DAFO</i>	143



9. PLA D'ACCIÓ	145
LÍNEA ESTRATÉGICA 1. ADECUAR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALTEA AL MARCO NORMATIVO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.	145
OBJECTIU 1.1 Adaptar l'estructura del Departament a la qual estableix la Llei 3/2019.	145
OBJECTIU 1.2. Potenciar el rendiment i l'impacte del Departament.	147
OBJECTIU 1.3. Garantir la qualitat dels serveis.	148
LÍNEA ESTRATÉGICA 2. ASENTAR EL MODELO COMUNITARIO DESDE EL ENFOQUE PREVENTIVO Y LA PERSONALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.	149
OBJECTIU 2.1. Impulsar el Model Holístic d'Atenció Centrada en la Persona.	149
OBJECTIU 2.2. Avançar cap a una estratègia de prevenció i atenció precoç.	150
OBJECTIU 2.3. Desenvolupar la intervenció comunitària des del treball en xarxa i la capacitat de la comunitat.	151
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. OFRECER UNOS SERVICIOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES REALES DE LA CIUDADANÍA DE ALTEA.	152
OBJECTIU 3.1. Detectar necessitats emergents i respondre a la diversitat i complexitat de situacions de necessitat i vulnerabilitat.	152
OBJECTIU 3.2. Respondre a la diversitat i complexitat de situacions de necessitat i vulnerabilitat.	153
OBJECTIU 3.3. Generar sinergies entre totes les parts implicades del benestar social municipal.	154
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. ACERCAR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALTEA A TODA LA CIUDADANÍA.	156
OBJECTIU 4.1. Fomentar la universalització dels Serveis Socials per a respondre a totes les situacions de vulnerabilitat.	156
OBJECTIU 4.2. Millorar l'accés als Serveis Socials, agilitzant els tràmits.	158
OBJECTIU 4.3. Valorar el Departament de Benestar Social a tota l'entitat.	159
10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ	161

SALUDA

1



1. SALUDA DEL REGIDOR

Tal com marca la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, els Serveis Socials municipals han de comptar amb una estructura funcional que se centre en la persona, distingint entre l'atenció primària de caràcter bàsic i l'específica. I en aquesta línia portem treballant temps amb gran esforç des del nostre Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, amb l'objectiu de configurar un equip capaç de respondre davant les demandes socials i dotar al Departament dels recursos necessaris per a això.



Com a regidor d'Igualtat, Benestar Social, Dependència, Sanitat i Majors de l'Ajuntament d'Altea, assumisc la meua responsabilitat de garantir l'accés a uns Serveis Socials municipals de qualitat a tota la població. I, per a aconseguir-ho, és necessari, entre altres aspectes, comptar amb un full de ruta que plasme el nostre ferm compromís de millora; i permeta abordar de manera efectiva les necessitats i desafiaments en aquest àmbit, marcant uns objectius clars i construint un horitzó comú, tal com marca aquesta Llei.

En aquest sentit, hem desenvolupat el Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea. Es tracta d'un document que recull el resultat del treball en col·laboració amb diferents sectors de la població, l'Ajuntament, el sector públic instrumental, les associacions, així com amb els Serveis Socials del municipi.

A Altea comptem amb una població molt diversa que presenta diferents realitats, i des de l'Ajuntament hem d'atendre a totes elles. A fi d'avançar cap a un govern més obert, la participació ciutadana, la transparència i la rendició de comptes es consoliden com a aspectes fonamentals que guien la nostra política, i aquest pla és mostra d'això.

Només queda agrair a totes les persones que han participat en la seua elaboració, i esperar que aquest document es configure com una eina útil, que més enllà de complir amb la Llei, aferme el que s'estableix en l'Agenda 2030 de Nacions Unides de "no deixar a ningú enrere".

José Luís León Gascón
Regidor d'Igualtat, Benestar Social, Dependència, Sanitat i Majors de
l'Ajuntament d'Altea

INTRODUCCIÓ



2. INTRODUCCIÓ

El Pla Estratègic de Serveis Socials de l'Ajuntament Altea respon als requeriments i obligacions que s'estableixen en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana. Encara que la responsabilitat de l'administració de planificar, gestionar i avaluar aquells recursos que promouen la llibertat i la igualtat efectiva entre persones i/o col·lectius, va quedar manifestat en la Llei 5/1989, de 6 de juliol, de serveis socials de la Comunitat Valenciana.

Aquest és un Pla que té una visió integral dels Serveis Socials municipals. Tant és així que en ell es contempla l'acció, estructura i percepció de tots els serveis del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament Altea, l'opinió de les persones usuàries, dels seus familiars i altra ciutadania, així com la visió de les associacions que realitzen la seua labor totalment o parcialment en el municipi. Ja que, en l'article 11 de la Llei 18/2018 de 13 de juliol, per al foment de la responsabilitat social s'estableix que la gestió pública socialment responsable haurà d'impulsar la corresponsabilitat entre tots els actors a través d'un sistema de governança participativa.

I s'ha estructurat de la següent forma:

- 1. Fase diagnòstica:** en aquest apartat es duu a terme una revisió de tota la legislació vigent, tant en l'àmbit internacional, com en el nacional i autonòmic, en la matèria. També desenvolupa un estudi sociodemogràfic, atenent variables demogràfiques i econòmiques, entre altres. Al mateix temps, s'elabora una anàlisi de l'estructura i funcionament dels Serveis Socials d'Altea, incidint en factors com l'organització i l'atenció, a més dels programes i prestacions de partida. Tenint en compte la informació aportada per les associacions que col·laboren amb els Serveis Socials municipals.
- 2. Planificació estratègica dels Serveis Socials d'Altea:** atesos els resultats de la fase anterior i al que dicta la Llei 3/2019, s'estableixen una sèrie de línies estratègiques a aconseguir pel Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea en els pròxims 4 anys, amb objectius propis i accions per a aconseguir-los.
- 3. Seguiment i avaluació:** aquest apartat fa referència a com s'ha de dur a terme un seguiment de la implementació del Pla i una avaluació final de la consecució dels objectius i els seus impactes. Tal com especifica l'article 46 de la llei de referència d'aquest Pla, aquest té una vigència de quatre anys des de la seua aprovació en ple, ampliable a sis; per la qual cosa s'han de fer informes de seguiment de manera anual i un informe d'avaluació final.



En definitiva, es tracta d'un document que pretén fer avançar en drets a la població d'Altea i a una major qualitat dels serveis prestats, en concordança amb el que marca l'Agenda 2030 amb els seus 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible. Els famosos ODS s'estructuren en cinc eixos: Pau, Persones, Prosperitat, Planteja i Aliances. I, aquest Pla s'alinea, en particular, amb els inclosos en Persones:

- **ODS 1. Posar fi a la pobresa en totes les seues formes i a tot el món**
- **ODS 2. Posar fi a la fam**
- **ODS 3. Garantir una vida sana i promoure el benestar de tots a totes les edats**
- **ODS 4. Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tots**
- **ODS 5. Aconseguir la igualtat entre els gèneres i empoderar a totes les dones i les xiquetes**

Així, l'estratègia del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea descansa en la centralitat de la persona, amb l'objectiu de respondre a les diferents necessitats mitjançant l'atenció continuada al llarg del seu cicle vital, gràcies a la configuració d'un equip d'intervenció interdisciplinària.

MISSIÓ VISIÓ I VALORS



3. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

La missió que posseeix el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea és garantir el dret a la protecció i inclusió social de totes les persones que viuen en el municipi, així com la seua igualtat d'oportunitats, independentment de la seua edat, gènere, raça, ètnia, orientació sexual, discapacitat, situació econòmica o qualsevol altra circumstància.

Per a complir amb aquesta missió, aquest Departament compta amb una àmplia xarxa de recursos i programes que abasten des del suport a la infància i la joventut, fins a la cura de persones majors o en situació de dependència, passant pel suport a persones en situació de pobresa, exclusió social o situacions d'emergència sanitària, econòmica i/o social.

El present Pla Zonal de Serveis Socials d'Altea estableix les línies estratègiques i els objectius a llarg termini del Departament, en el qual s'emmarquen els Serveis Socials municipals, així com l'estructuració dels recursos i els serveis necessaris per a aconseguir aqueixos objectius. Aquest exercici d'organització i planificació es realitza seguint les directrius de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana i el Manual d'Organització i Funcionament dels serveis socials d'atenció primària (MOF) de la Generalitat Valenciana.

En definitiva, la missió del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea és contribuir a la construcció d'una societat més justa, solidària i sostenible en el municipi, en la qual totes les persones puguem viure amb dignitat i desenvolupar-se plenament.

VISIÓ

La visió és la imatge futura que es té de com han de ser i com han de funcionar els Serveis Socials per a satisfer les necessitats i demandes de la població d'Altea.

Així, aquest Departament està compromés amb la millora de la qualitat de vida de la ciutadania d'Altea. Per a això, aposta per un model d'intervenció personalitzada amb la persona usuària. Cada cas i cada persona és diferent, requerint una atenció especial i centrada a les característiques i necessitats de cada perfil.

Els Serveis Socials d'Altea han de ser accessibles per al conjunt de la ciutadania. Ha de poder acudir qualsevol persona, sense importar les seues característiques. Així, les instal·lacions estan adaptades per a persones amb mobilitat reduïda, es realitzen atencions a domicili per part del personal i s'atén a persones d'orígens



estrangers que encara afronten la barrera lingüística pels seus coneixements de castellà.

A més, aquest servei ha de ser capaç d'adaptar-se a l'evolució del context i els diferents canvis socials, econòmics i polítics que es puguin produir. Per aconseguir-ho, s'ha de partir d'un treball intersectorial i coordinat de tot el Departament al costat del suport de l'Ajuntament d'Altea, la resta de les institucions públiques i el teixit associatiu que defense el benestar de la ciutadania.

VALORS

L'actuació del personal del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea ha d'estar delimitada per uns valors compartits que garantisquen el benestar de la ciutadania. Aquests són els valors que guiaran el comportament i el treball dut a terme pel Departament:

Igualtat

Totes les persones han de tindre els mateixos drets i oportunitats, independentment de la seua raça, gènere, orientació sexual, religió, edat o qualsevol altra característica.

En el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, la igualtat és un principi clau que es reflecteix en totes les polítiques i decisions que es prenen. Això significa que es treballa per a garantir que totes les persones tinguen accés als serveis i recursos que necessiten per a viure de manera segura i saludable, sense importar la seua situació socioeconòmica o qualsevol altra circumstància.

A més, la igualtat també s'aplica en la forma en què es brinda atenció a les persones que acudeixen al Departament. Això significa que totes les persones han de ser tractades amb respecte i dignitat, sense discriminació ni favoritisme.

El valor de la igualtat és especialment important en el context de l'atenció social, ja que moltes vegades les persones que acudeixen als Serveis Socials es troben en situacions vulnerables o desfavorides. En garantir la igualtat d'oportunitats i tracte, el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea pot ajudar a promoure la justícia social i a reduir les desigualtats.

Empatia

És fonamental per al Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea que el personal tinga l'habilitat de posar-se en el lloc dels altres i comprendre els seus sentiments i perspectives. L'empatia és essencial per a poder brindar una atenció de qualitat a les persones que acudeixen al Departament, ja que permet entendre les seues necessitats i desafiaments de manera més profunda, podent proporcionar així un suport més efectiu.

Es tracta a cada persona de manera individual i s'espera comprendre les seues circumstàncies i necessitats úniques. A més, s'espera que el personal del



Departament siga sensible als sentiments i perspectives de les persones que atén, i que s'esforce per brindar un suport respectuós i comprensiu.

En demostrar empatia i comprensió, el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea pot ajudar a alleujar l'estrés i el sofriment de les persones que atén i proporcionar un suport més efectiu.

Desenvolupament Humà

El valor del desenvolupament humà és fonamental per al Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, ja que es tracta d'un enfocament centrat en la persona i en el seu benestar integral. Aquest enfocament implica reconèixer la importància de la satisfacció de les necessitats bàsiques, com l'alimentació, l'habitatge i la salut, però també la necessitat de promoure el desenvolupament de les capacitats i potencialitats de cada persona.

En el Departament, el valor del desenvolupament humà es reflecteix en l'atenció i el suport que es brinda a les persones en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social. Això inclou a persones majors, menors, persones amb discapacitat, famílies en situació de pobresa o immigrants, entre altres.

L'objectiu és garantir que totes les persones tinguen accés als serveis i recursos necessaris per a millorar la seua qualitat de vida i aconseguir el seu màxim potencial. Això implica treballar en la prevenció de situacions d'exclusió social, així com en la promoció de la igualtat d'oportunitats i la inclusió social.

Aquest valor resulta fonamental en un municipi amb un mercat laboral especialment dependent del turisme, un alt cost de l'habitatge i una inflació dels productes bàsics que encareixen la vida de la ciutadania d'Altea.

Qualitat

El Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea busca oferir un servei d'alta qualitat en tots els aspectes. En primer lloc, ha de ser un servei eficient i efectiu, que persegueixca maximitzar els resultats i minimitzar el temps i esforç necessaris per a la consecució dels objectius.

Això s'ha d'aconseguir sense abandonar l'atenció personalitzada i respectuosa a les necessitats i circumstàncies personals de cada individu. Es tracta d'un servei que promou el diàleg i la col·laboració, i que busca establir una relació de confiança i proximitat amb les persones usuàries.

A més, el valor de la qualitat del servei també es reflecteix en la formació i actualització constant del personal del Departament, així com en la utilització de metodologies i eines innovadores i adaptades a les necessitats de cada persona.

El valor de la qualitat del servei és fonamental per al Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, ja que es tracta d'un element clau per a garantir la satisfacció de les necessitats de les persones que acudeixen al Departament



i per a aconseguir l'èxit en la consecució dels seus objectius. Això es manifesta en un servei accessible, eficient i efectiu, personalitzat i respectuós, i recolzat en l'especialització i experiència del personal.

Transversalitat

La transversalitat implica reconèixer que les persones no són meres sumes de problemes o necessitats aïllades, sinó que estan inserides en un context social i familiar i que els seus problemes o necessitats estan interrelacionats i afecten múltiples àmbits de la seua vida.

En el treball del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, la transversalitat es manifesta en l'atenció integral i personalitzada a cada persona, tenint en compte les seues necessitats i circumstàncies individuals. Això implica treballar de manera coordinada i col·laborativa amb altres serveis i professionals, per a poder oferir una atenció completa i adaptada a les necessitats de cada persona.

A més, la transversalitat també es reflecteix en la promoció de la participació i l'empoderament de les persones, fomentant el seu protagonisme i la seua capacitat per a prendre decisions i participar en la presa de decisions que afecten la seua vida. Així, els Serveis Socials exerceixen, en la majoria dels casos, una labor d'acompanyament en aqueixa etapa de desenvolupament i millora de la qualitat de vida de la seua ciutadania.

Perspectiva De Gènere

Aquesta perspectiva implica reconèixer que hi ha desigualtats i discriminacions que afecten especialment a les dones (com es podrà observar en els apartats d'anàlisi de la realitat social), i que aquestes desigualtats i discriminacions han de ser corregides per a garantir la igualtat d'oportunitats. La perspectiva de gènere es manifesta de diverses maneres en el treball departamental, sent aquest enfocament el que promou l'atenció especialment a les persones que pateixen violència de gènere, siga física, psicològica, sexual o econòmica. Això inclou l'oferta de recursos i serveis de suport i protecció, així com la promoció de la prevenció i el canvi de patrons de violència de gènere.

PRINCIPIOS RECTORS



4. PRINCIPIS RECTORS

A partir dels valors bàsics prèviament citats, i del desenvolupament normatiu realitzat en l'article 6 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, els Serveis Socials d'Altea desenvolupen els principis rectors a seguir pel Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea durant el desenvolupament de la seua labor.

La citada normativa divideix els principis rectors en les següents tipologies.

PRINCIPIS DE CARÀCTER GENERAL I TRANSVERSAL

Universalitat

"Es garantirà el dret als serveis socials en condicions d'igualtat, accessibilitat universal i equitat a totes les persones amb residència efectiva en tot el territori de la Comunitat Valenciana".

Els Serveis Socials d'Altea estan oberts a tota la ciutadania alteana, sense importar sexe, edat, ètnia, nacionalitat o qualsevol altra característica. Resulta fonamental que aquest principi es complisca en un municipi amb una població tan diversa per la capacitat d'atracció de població migrant, que té un risc d'exclusió social econòmica important a causa de l'alt cost de vida i l'inestable mercat laboral.

A més, ha de ser capaç d'arribar al conjunt territorial de la localitat, incloent-hi tant l'entorn urbà, com a Altea la Vella i les corresponents partides.

Responsabilitat pública

"Els poders públics garantiran l'existència i manteniment d'un Sistema Públic Valencià de Serveis Socials per mitjà de la dotació de personal, recursos tècnics i financers, de les infraestructures i equipaments necessaris per a assegurar l'exercici dels drets reconeguts".

L'Ajuntament ha de garantir-li al Departament els recursos adequats perquè els Serveis Socials puguin desenvolupar el seu treball d'una forma satisfactòria envers la ciutadania. En aquest mateix document s'identifiquen els recursos amb els quals compta el servei i quines són les necessitats més apressants que resoldre, per a així complir plenament amb aquest principi.

Responsabilitat institucional en l'atenció

"Es garantirà la continuïtat de l'atenció a les persones usuàries per tots els mitjans a l'abast de la institució, durant el període en què la precisen".



El treball del Departament persegueix la millora de la situació de les persones usuàries a través d'una intervenció continuada i un seguiment de la seua situació personal. A pesar que el Departament concedeix unes certes ajudes úniques d'emergència (especialment en l'àmbit econòmic en una etapa de crisi viscuda arrel tant de la pandèmia com de la crisi energètica derivada del conflicte bèl·lic entre Ucraïna i Rússia), la labor principal ha de ser la de realitzar una intervenció assistencial, que permeta a la persona usuària desenvolupar, dins de les seues possibilitats, les capacitats i habilitats adequades per a afrontar la seua situació crítica.

PRINCIPIS ORIENTADORS DE LA INTERVENCIÓ

Prevenció

"Les polítiques de serveis socials actuaran preferentment sobre les causes que originen les necessitats socials i donaran la deguda prioritat a les accions preventives".

Els Serveis Socials han d'exercir una labor basada principalment en la prevenció, per a evitar que la ciutadania arribe a patir els riscos socials sobre els quals acaba intervenint el Departament. Sent evident que aquest Departament ha d'acabar realitzant intervencions assistencials a causa de l'existència d'emergències socials imprevistes o d'assumpes que no poden evitar-se (com la dependència a unes certes edats durant l'etapa de vellesa), no pot oblidar aqueixa labor preventiva que reduïska al mínim possible les persones que depenguen de l'assistència dels Serveis Socials. Les tasques comunicatives i formatives són clau per a l'execució d'aquest principi.

Promoció de l'autonomia i desenvolupament personal

"Es facilitaran els mitjans necessaris perquè les persones disposen lliurement dels suports i de les condicions més convenients per a desenvolupar els seus projectes vitals".

La fi d'aquest Departament és garantir el benestar social del conjunt de la ciutadania, permetent-li a les persones usuàries que desenvolupen la seua vida i els seus corresponents projectes. La labor dels Serveis Socials és la de xarxa interventora que ajude les persones usuàries a millorar les seues condicions, no la de controlar i dirigir a la població, tenint aquesta el control final de la presa de decisions.

Promoció de la inclusió i de la cohesió social

"S'afavoriran les condicions necessàries per a desenvolupar i consolidar els vincles socials de les persones, famílies o unitat de convivència i els grups en l'àmbit de la comunitat, com a eines per a la transformació social".

No n'hi ha prou només amb la millora de les condicions econòmiques de l'individu usuari del servei. Els Serveis Socials han d'afrontar el repte que suposa



l'exclusió social, realitzant una labor d'inclusió dels grups de major risc, aconseguint així una Altea cohesionada, diversa i justa.

Perspectiva comunitària

“Totes les intervencions que es realitzen des dels serveis socials estaran orientades al desenvolupament comunitari en tots els seus àmbits, fomentant valors de la participació, el respecte, la convivència i la solidaritat”.

Per a aconseguir aqueixa societat cohesionada, des de les institucions públiques s'han de fomentar els valors assenyalats. Els Serveis Socials han d'incidir en aqueixa visió municipalista, que englobe a tota la ciutadania, aconseguint un èxit col·lectiu (reduint el risc d'exclusió social i incrementant la qualitat de vida mitjana) a partir del treball preventiu amb la ciutadania i les intervencions personalitzades amb cada persona usuària.

PRINCIPIS DE CARÀCTER METODOLÒGIC

Orientació centrada en la persona

“Es garantirà l'atenció social personalitzada, integral i continuada, a partir d'una intervenció holística i afavorint una actuació transversal i coordinada”.

En centrar l'actuació en les persones usuàries, es pot oferir una atenció i un suport més personalitzat i adaptat a les seues necessitats, la qual cosa facilita la consecució dels objectius i millora la seua satisfacció. Orientar el treball directament en les persones usuàries promou el seu empoderament i la seua participació, ja que es fomenta el seu protagonisme i la seua capacitat per a prendre decisions. Això contribueix a millorar la seua qualitat de vida i benestar, així com a promoure la seua inclusió social.

Promoció de la intervenció i la integració

“Es procurarà la utilització de les prestacions per al manteniment de la persona en el seu medi convivencial i comunitari”.

L'eina aplicada pel Departament durant la intervenció ha de perseguir que la persona usuària pugui millorar la seua situació sense haver de requerir un canvi substancial del seu entorn. L'objectiu no és expulsar d'Altea a aquella persona que es troba en una situació de risc, sinó ser capaç d'integrar-la en la societat alteana, aportant-li els recursos necessaris per a gaudir d'una vida i condicions dignes.

Interdisciplinarietat de les intervencions

“Es procurarà el treball en equip i la interacció de les aportacions de les diverses professions de l'àmbit de la intervenció social”.



La realitat de cada individu depén d'una àmplia varietat de factors, sent un raonament simplista que, amb una única actuació sobre un únic àmbit, una persona en alt risc d'exclusió serà capaç de solucionar cadascun dels seus problemes. És necessari que el personal del Departament realitze una visió àmplia sobre els seus casos, diagnosticant quines són les necessitats reals de la persona usuària i les seues causes. Per a poder aconseguir un major èxit, el treball ha de realitzar-se en equip, per a aconseguir una intervenció més completa i especialitzada en les respectives àrees.

Qualitat i professionalitat en la provisió dels serveis

"S'establiran criteris i estàndards mínims de qualitat per als serveis, centres i programes orientats a la seua millora contínua i es disposarà de criteris per a la seua avaluació".

Tota actuació exercida per aquest Departament ha de complir amb uns mínims de qualitat, complint així amb els deures i obligacions assignats a aquesta administració pública per part de la normativa corresponent. D'ahí la importància del seguiment de cada cas, per a poder observar amb deteniment l'eficàcia i eficiència de les intervencions del personal amb cada cas. Aquest mateix Pla complirà amb aquest principi, establint un apartat específic de seguiment i avaluació del Pla d'Acció.

Mínima restricció de la mobilitat personal i de la plena consciència

"Només s'empraran en l'àmbit dels serveis socials quan existisquen evidències d'agreujament o deterioració de la situació de vulnerabilitat de la persona i sempre que existisca perill per a ella i per a terceres persones, aquelles mesures d'immobilització o restricció física o farmacològica que siguen prescrites mèdicament i sota supervisió després d'haver-se esgotat tots els recursos de les persones professionals, de conformitat amb els protocols específics, així com la normativa vigent i les recomanacions en matèria de drets humans".

De nou, s'ha d'incidir en la llibertat i autonomia de la ciutadania. Les actuacions dels Serveis Socials han de procurar que la persona usuària continue tenint el poder de decisió i la seua independència durant el procés d'intervenció. Aquest principi procura que es limite la restricció de les persones usuàries als casos extrems on mantindre aqueixa independència puga suposar un perill tant per a la persona usuària, com per a terceres persones.

PRINCIPIS DE GESTIÓ DE CARÀCTER TERRITORIAL, ADMINISTRATIU I ORGANITZACIONAL

Eficiència i eficàcia

"Els poders públics garantiran la consecució dels objectius del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials fent un ús eficient i eficaç dels mitjans disponibles per a satisfer les necessitats socials".



El principi d'eficàcia i eficiència és important per diverses raons. En primer lloc, perquè garanteix que els Serveis Socials estan utilitzant de manera òptima els recursos disponibles per a la consecució dels seus objectius. En segon lloc, perquè permet maximitzar l'impacte i la utilitat dels Serveis Socials per a les persones usuàries i per a la societat en general. I, en tercer lloc, perquè contribueix a millorar la qualitat del servei i la satisfacció de les persones usuàries.

Descentralització, desconcentració, enfocament municipalista i de proximitat i equitat territorial

“Es prevaldrà l'atenció a la persona en el seu entorn comunitari, reforçant el paper protagonista de les entitats locals atenent a la planificació efectuada i dotant dels recursos i finançament necessari”.

“Els poders públics compensaran els desequilibris territorials i garantiran l'accés al Sistema Públic Valencià de Serveis Socials per mitjà d'una oferta equitativa i equilibrada de prestacions en tot el territori de la Comunitat Valenciana. Es tindran en compte especialment les zones i àrees amb altes taxes d'envelliment i dispersió”.

Sobre la base d'aquests principis rectors de l'actuació autonòmica, els Serveis Socials d'Altea han de respectar les necessitats del conjunt de la localitat. L'atenció del servei ha de ser accessible per a la totalitat del municipi. S'ha de realitzar un tracte igualitari i just a la zona urbana d'Altea, a Altea la Vella i a les partides situades als seus voltants. Per a complir amb aquesta labor, és important el paper de l'atenció a domicili per a donar suport al treball sobretot el territori, no depenent del fet que la ciutadania acudisca en tot moment al centre social des del qual treballa el Departament.

Participació democràtica

“Els poders públics promouran, en la planificació i desenvolupament del sistema, la participació de les persones usuàries, els seus familiars, de la societat civil organitzada i de tots els sectors relacionats amb el sistema, incloent-hi el voluntariat social. La participació es realitzarà a través de les vies i mecanismes que establisquen la present llei i el seu desenvolupament reglamentari”.

La ciutadania té dret a opinar i participar en la millora del sistema públic. Per això, la realització d'aquest Pla compta amb diversos mètodes participatius (enquestes, entrevistes i grups de discussió) per a fer d'aquest projecte més inclusiu i complet.

Planificació i avaluació i col·laboració, coordinació i cooperació amb altres sistemes i serveis

“Els poders públics configuraran la planificació i l'elaboració de mapes dels serveis públics disponibles, secundada per estudis i investigacions que amplien el coneixement social, l'objectivitat i la transparència en la presa de decisions i la seua corresponent avaluació, per a aconseguir l'eficiència i eficàcia en la



gestió i prestació dels serveis públics, així com orientar noves línies d'actuació concordes amb les necessitats que vagen apareixent".

"Les administracions públiques promouran la col·laboració, coordinació i cooperació amb altres sistemes i serveis públics, especialment en l'àmbit sociosanitari, així com en les matèries d'ocupació, formació ocupacional, sanitat, educació, justícia i habitatge i urbanisme, entre altres, amb la finalitat de crear espais compartits i efectius de responsabilitat pública".

Aquest document pretén complir amb aquests principis seguint la millora de la coordinació, organització i execució del treball dels Serveis Socials d'Altea. Per a això, es realitza un diagnòstic per a identificar la realitat sobre la qual es treballa i els recursos amb els quals es compta per a dur a terme aqueixa tasca. Després d'això, es dissenya un Pla d'Acció amb la finalitat d'aconseguir aqueixa desitjada millora i un seguiment i avaluació d'aquest. Entre les necessitats i els objectius del Pla es troba també la possible millora de la col·laboració entre serveis públics, els quals han de perseguir un benestar social ampli.

Innovació

"Es promourà la investigació, la innovació i l'ús de les noves tecnologies de la informació per a millorar l'actuació dels diversos àmbits del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials. Així mateix, es fomentarà l'aplicació d'idees i pràctiques noves en l'àmbit de la gestió pública, amb l'objectiu de donar respostes a les necessitats socials".

Finalment, aquest Departament ha d'adaptar-se al context en tots els nivells. No n'hi ha prou amb estar atents als canvis socioculturals del municipi, sinó que el propi servei ha de ser capaç d'evolucionar, de posar en pràctica els instruments i la metodologia més avançada i adequada amb la finalitat de desenvolupar una intervenció final més eficaç i eficient.

MARC NORMATIU



5. MARC NORMATIU

5.1. ÀMBIT INTERNACIONAL

En l'àmbit internacional existeixen diferents pactes i convencions que, si bé no tracten específicament els serveis socials de les administracions públiques, tracten temes o principis als quals han d'atendre els serveis socials públics, en termes d'igualtat, inclusió i cohesió social. A continuació, desenvoluparem aquest marc jurídic, atesa la relació cronològica d'entrada en vigor de les normes.

En primer lloc, podem destacar el document que va marcar el punt de partida dels drets socials: la **Declaració Universal dels Drets Humans**¹, aprovada en 1948. El seu objectiu principal és la positivització de tots aquells drets intrínsecs a la mera existència dels éssers humans en el món. Així, en el seu article 2 s'estableix a totes les persones com a subjectes dels drets i llibertats recollits en aquesta Declaració. En relació amb els serveis socials, l'article 25 assenyala el dret a "l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris".

Ja en 1965 s'aprova la **Convenció Internacional per a l'eliminació de totes les formes de discriminació racial**², la qual va entrar en vigor el 4 de gener de 1969. Aquesta, al llarg del seu articulat, estableix principis bàsics sobre el rebuig a la discriminació racial, començant per definir què s'entén per discriminació racial. A més, en el seu article 2 es recull l'obligació per part de tots els Estats Part a condemnar la discriminació racial i a seguir una política d'eliminació de tal discriminació.

Seguidament, trobem el **Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals**³, aprovat en 1966 i en vigor des del 3 de gener de 1976. Aquest pacte reconeix la dignitat inherent i els drets iguals i inalienables de totes les persones amb fonament basat en la llibertat, la justícia i la pau.

Quant a la **Convenció sobre l'Eliminació de totes les formes de Discriminació contra la Dona**⁴ (CEDAW) en vigor des de 1981, podem destacar com a objectiu la condemna a la discriminació de la dona en totes les seues formes, desenvolupant polítiques dirigides a la seua desaparició per part dels Estat Part. A més, quant a l'estrictament vinculat als serveis socials, en l'article 11.2.c es destaca l'obligació dels Estats Part d'adoptar les mesures apropiades a fi d'impedir la discriminació contra la dona per raons de matrimoni o maternitat,

¹ <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

² https://www.ohchr.org/sites/default/files/cerd_SP.pdf

³ <https://www.ohchr.org/sites/default/files/cescr.pdf>

⁴ https://www.ohchr.org/sites/default/files/cedaw_SP.pdf



així com assegurar l'efectivitat del seu dret a treballar, concretament encoratjant al subministrament dels serveis socials de suport necessaris per a permetre la conciliació familiar.

Posteriorment, en 1989 es va aprovar la **Convenció sobre els Drets del Xiquet**⁵, en aquesta es va reafirmar el dret ple de la infància al desenvolupament físic, social i mental, comptant amb plenes possibilitats d'expressar les seues opinions en condicions igualitàries. Paral·lelament, es va aprovar el pla d'acció per a l'aplicació de la declaració mundial sobre la supervivència, la protecció i el desenvolupament del xiquet en 1990 per a establir mesures concretes, elaborades i estructurades en favor de la infància.

La **Convenció Internacional sobre la protecció dels drets de tots els treballadors migratoris i dels seus familiars**⁶ adoptada el desembre de 1990, desenvolupa la protecció internacional dels drets de les persones treballadores en situació de migració, així com dels seus familiars. Aquest conjunt de normes ve donat pel que es disposa en les anteriors, però ampliant el conjunt de drets i especificant-lo a la situació concreta exposada. En el context dels serveis socials, l'article 43 garanteix la igualtat de tracte de les persones treballadores migratòries en relació amb l'accés als serveis socials i de la salut; per part seua, l'article 45 garanteix aquest mateix dret per als familiars de la persona treballadora.

Quasi dues dècades després, en 2007, es va aprovar la **Convenció internacional de drets de les persones amb discapacitat**⁷. En ella es va pretendre protegir els drets de les persones amb qualsevol tipus de discapacitat, posant en valor els seus drets de participació i llibertats en condicions iguals.

Finalment, en 2015 es va aprovar l'**Agenda 2030** amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible**⁸ (ODS). Amb el títol "**Transformar el nostre món: l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible**", el document suposa un full de ruta aconseguir el Desenvolupament Sostenible l'any 2030. S'estructura en 17 ODS, que al seu torn es vertebren en 169 metes i 232 indicadors de seguiment. Es tracta del compromís més gran fins hui; ja que, durant la seua elaboració van participar tots els agents socials. Amb el lema "no deixar a ningú enrere", busca donar una resposta real als problemes de tots els països. Aquests desafiaments globals poden agrupar-se en 5 grans dimensions: les anomenades "5P" (per les seues sigles en anglés):

⁵ <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

⁶ https://www.ohchr.org/sites/default/files/cmw_SP.pdf

⁷ <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

⁸ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>



Es requereix mobilitzar els mitjans imprescindibles per a generar les aliances necessàries per a implementar l'Agenda.



Es tracta que totes les persones puguin gaudir d'una vida pròspera i plena. L'Agenda entén el progrés econòmic, social i tecnològic de forma harmonitzada amb el medi ambient.



L'objectiu és posar fi a la pobresa i a la fam en totes les seues formes i dimensions. És necessari garantir que totes les persones puguin desenvolupar el seu potencial amb dignitat i igualtat i en un medi ambient saludable.



Una màxima és protegir el planeta contra la degradació, a través del consum i la producció sostenibles, la gestió sostenible dels seus recursos naturals i mesures urgents per a fer front al canvi climàtic.



Cal vetlar per societats pacífiques, justes i inclusives que estiguen lliures del temor i la violència.

5.2. ÀMBIT EUROPEU

En primer lloc, trobem la **Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea**⁹, recollida en 1999 i formalment proclamada a Niça pel Parlament Europeu, el Consell de la Unió Europea i la Comissió l'any 2000. Aquesta protegeix els drets fonamentals dels quals gaudeix tota persona pertanyent a qualsevol país de la Unió Europea (UE). Aquesta carta, per tant, protegeix i promou els diferents drets i obligacions en el context de la dignitat, la llibertat, la igualtat, la solidaritat, la

⁹ https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf



ciutadania i la justícia. A més, amb el Tractat de Lisboa aprovat el desembre de 2009, aquesta Carta va passar a ser jurídicament vinculant, tenint la mateixa validesa que qualsevol dels tractats de la UE.

En segon lloc, trobem la **Carta Social Europea**¹⁰ (revisada), feta el 3 de maig de 1996 a Estrasburg i en vigor des de juliol de 1999. Gràcies a aquesta carta es van ampliar els drets que han de garantir-se en matèria laboral. A més, aquesta no és una carta estàtica o estanca, sinó que una de les seues particularitats és que ha de ser adaptada a les condicions socials del moment.

En tercer lloc, trobem el **Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència de la dona i violència domèstica** fet a Istanbul l'11 de maig de 2011

En quart lloc, trobem el **Pilar Europeu de Drets Socials**¹¹ amb el seu corresponent Pla d'Acció aprovat en 2017. Ací es recullen 20 principis vinculats a la justícia, la inclusió i el desenvolupament d'oportunitats socials.

Finalment, en la **Declaració d'Oporto**¹² del 7 de maig de 2021, es va reafirmar el compromís dels diferents dirigents de la UE amb el treball en pro d'una Europa més social: "ara més que mai, Europa ha de ser el continent de la cohesió social i la prosperitat. Reafirmem el nostre compromís de treballar en pro d'una Europa social".

5.3. ÀMBIT ESTATAL

En l'àmbit estatal la primera norma a la qual hem de fer esment és a la **Constitució espanyola**¹³, la norma de màxim rang aprovada en 1978. Aquesta, en el seu article 50, estableix la garantia per part dels poders públics, a través de pensions, de la suficiència econòmica durant la tercera edat, a més de la promoció del benestar mitjançant el sistema de serveis socials. Així, els serveis socials van lligats a la salvaguarda de la majoria dels principis recollits en el seu capítol tercer, el qual fa referència als principis rectors de la política social i econòmica.

En segon lloc, podem fer referència a la **Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local**¹⁴, que estableix les competències i funcions dels ens locals, així com les normes per a l'exercici de les seues competències. També

¹⁰ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-9719

¹¹ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1226&langId=es>

¹² <https://www.consilium.europa.eu/es/press/press-releases/2021/05/08/the-porto-declaration/>

¹³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

¹⁴ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>



defineix l'organització i funcionament dels seus òrgans de govern i administració, i estableix normes sobre el seu règim econòmic i pressupostari. Quant a la referència als serveis socials, en l'article 27 s'estableixen les competències i funcions delegades per l'Estat i les Comunitats Autònomes als ens locals; concretament, ací s'estableix la possibilitat de delegar les prestacions de serveis socials.

Seguidament, trobem la **Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers en Espanya i la seua integració social**¹⁵, que estableix els drets i deures de les persones estrangeres a Espanya, així com les bases per a la seua integració social. Aquesta llei té com a objectiu garantir el respecte als drets humans i la igualtat de tracte entre les persones estrangeres i les espanyoles, a més de facilitar la integració social de les estrangeres a Espanya. Si atenem la relació amb els serveis socials, aquesta estableix en l'article 19 el dret de les persones estrangeres residents a Espanya a rebre els serveis socials d'acord amb les condicions i requisits legalment establits. Al mateix temps, en el 21 s'estableix el dret a rebre informació sobre serveis socials i a participar en la presa de decisions en aqueixa matèria.

Per a l'elaboració d'aquest Pla, també cal tindre en compte la **Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere**¹⁶. Aquesta té com a objecte "actuar contra la violència que, com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, s'exerceix sobre aquestes per part dels qui siguen o hagen sigut els seus cònjuges o dels qui estiguen o hagen estat lligats a elles per relacions similars d'afectivitat, fins i tot sense convivència". I la seua finalitat és "prevenir, sancionar i erradicar aquesta violència i prestar assistència a les dones, als seus fills menors i als menors subjectes a la seua tutela, o guarda i custòdia, víctimes d'aquesta violència".

També trobem el **I Pla Estratègic Nacional d'Infància i Adolescència (2006-2009)**¹⁷, el qual va ser substituït l'any 2013 pel **II Pla Estratègic Nacional d'Infància i Adolescència (2013-2016)**¹⁸. Tots dos plans buscaven implementar i crear un marc de referència quant als drets de la infància i adolescència, amb l'objectiu de servir de referència a diferents nivells administratius.

Pel que respecta a la **Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència**¹⁹, es

¹⁵ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf>

¹⁶ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2004/BOE-A-2004-21760-consolidado.pdf>

¹⁷ <https://observatoriodelainfancia.mdsocialesa2030.gob.es/infanciaEspana/planes/nacional.htm>

¹⁸ https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/infancia-y-adolescencia/PDF/Estadisticaboletineslegislacion/II_PLAN_ESTRATEGICO_INFANCIA.pdf

¹⁹ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf>



tracta d'una norma que té per objecte promoure l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència. Referent als serveis socials, aquesta llei estableix en el seu article 10 la necessitat que els serveis socials estiguen organitzats de manera coordinada i integral, garantint l'atenció eficaç i eficient de les persones. A més, estableix la creació del Consell Territorial de Serveis Socials com a element d'articulació dels serveis socials.

Per part seua, en 2007 es va aprovar la **Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes**²⁰. Aquesta té com a objecte “fer efectiu el dret d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, en particular mitjançant l'eliminació de la discriminació de la dona, siga com fora la seua circumstància o condició, en qualsevol dels àmbits de la vida i, singularment, en les esferes política, civil, laboral, econòmica, social i cultural per a, en el desenvolupament dels articles 9.2 i 14 de la Constitució, aconseguir una societat més democràtica, més justa i solidària”.

Seguidament, l'any 2012 es va aprovar l'**Estratègia Espanyola sobre Discapacitat 2012-2021**²¹ i, actualment, es troba en vigor l'**Estratègia Espanyola sobre Discapacitat 2022-2030**, presentada pel Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030 i aprovada pel Consell de Ministres el 3 de maig de 2022. La finalitat d'això és aconseguir convertir-se en referència de les polítiques públiques en matèria de discapacitat.

Quant al **Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social**²², aquest s'estableix com el desenvolupament de la garantia de l'exercici dels drets de les persones amb discapacitat. Ací s'estableixen les bases per a la promoció de la inclusió social i la defensa d'aquests drets. En aquest context, aquest Reial Decret fa referència al dret de les persones amb discapacitat a rebre serveis socials amb la finalitat de contribuir al seu benestar, desenvolupament i autonomia personal. A més, ací s'especifica també l'obligatorietat d'adaptació dels serveis socials a l'efectiu accés de les persones amb discapacitat.

Posteriorment, en 2014 es va aprovar el **Pla Estratègic d'Igualtat d'Oportunitats 2014-2016**²³, al qual li han precedit el **II Pla Estratègic d'Igualtat d'Oportunitats 2019-2022** i l'acabat d'aprovar **III Pla Estratègic per a la Igualtat Efectiva de Dones i Homes 2022-2025**²⁴. Aquest pla es troba estructurat en quatre eixos diferenciats: el Bon Govern, l'economia per a la vida i el repartiment just de la

²⁰ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-6115-consolidado.pdf>

²¹ https://sid-inico.usal.es/docs/F8/FDO26112/Estrategia2012_2020.pdf

²² <https://www.boe.es/buscar/pdf/2013/BOE-A-2013-12632-consolidado.pdf>

²³ <https://www.inmujeres.gob.es/actualidad/PEIO/docs/PEIO2014-2016.pdf>

²⁴ https://www.inmujeres.gob.es/elinstituto/PlanesEstrategicos/docs/Plan_Estrategico_2022_2025.pdf



riquesa, vides lliures de violència masclista per a les dones i seguretat per a les dones.

Seguidament, la **Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència**²⁵ té com a objecte la modificació del sistema de protecció de la infància i l'adolescència. Aquesta llei estableix, per tant, el nou marc jurídic de protecció de la infància i adolescència, establint bases en relació amb la prevenció i detecció precoç, entre altres aspectes. Quant als esments concrets als serveis socials, aquesta llei estableix en el seu article 6 l'obligació dels serveis socials de contribuir a la protecció de la infància i l'adolescència, així com a organitzar-se de manera coordinada i integral garantint l'atenció eficaç i eficient dels diferents col·lectius. Posteriorment, en l'article 18 s'estableix el deure de comptar amb un servei de protecció a la infància i l'adolescència per part de les entitats locals, aquest ha d'estar coordinat amb altres serveis socials i amb les entitats locals competents en la matèria.

També trobem la **Llei 43/2015, de 9 d'octubre, del Tercer Sector d'Acció Social**²⁶, que té per objecte regular el tercer sector d'acció social a Espanya. Aquesta llei estableix el marc jurídic que reconeix i protegeix el paper del tercer sector d'acció social a Espanya, establint les bases per al seu finançament i col·laboració amb les administracions, així com la seua transparència i rendició de comptes. Pel que fa als serveis socials, aquesta llei estableix que el tercer sector exerceix un paper rellevant en la prestació de serveis socials. També disposa que el tercer sector d'acció social pot elaborar en l'execució i elaboració de les polítiques públiques en matèria de serveis socials; a més, les entitats que presten serveis socials han de complir alguns requisits i estar subjectes a determinat règim de control.

Així, en 2020 es va aprovar el **Reial Decret Llei 37/2020, de mesures urgents per a fer front a les situacions de vulnerabilitat social i econòmica en l'àmbit de l'habitatge i en matèria de transports**²⁷. Aquest Reial Decret Llei va convindre algunes mesures urgents per a fer front a la situació post-pandèmica en matèria de riscos i exclusió social.

Finalment, podem destacar també el desenvolupament del **Pla estatal d'accés a l'habitatge 2022-2025**²⁸. Aquest recull diferents mesures d'ampliació de drets, ajudes i subvencions estatals per a facilitar l'accés a l'habitatge, especialment entre la joventut espanyola.

²⁵ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-8470-consolidado.pdf>

²⁶ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10922-consolidado.pdf>

²⁷ <https://www.boe.es/boe/dias/2020/12/23/pdfs/BOE-A-2020-16824.pdf>

²⁸ <https://www.boe.es/boe/dias/2022/01/19/pdfs/BOE-A-2022-802.pdf>



5.4. ÀMBIT AUTONÒMIC

Autonòmicament trobem diversos documents i disposicions legislatives que ens serveixen de marc de referència. Com a primera norma bàsica en aquest sentit, hem de fer esment a **L' Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana**²⁹ (Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana). Aquest en el seu article 49 recull la competència de la Generalitat Valenciana en matèria de Serveis Socials i, en el primer apartat de l'article 10, l'obligació de defensar i promoure per part de la Generalitat els drets socials de la societat valenciana.

Seguidament, podem assenyalar la **Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes**³⁰, que estableix com a objectiu la promoció de la igualtat entre homes i dones en tots els àmbits de la vida en el context de la Comunitat Valenciana. Pel que fa als serveis socials, en el seu article 19 estableix que aquests han de contribuir a la igualtat mitjançant la seua promoció i l'eliminació de discriminació per raó de gènere. En el següent article, el 10, s'estableix la garantia que els serveis socials promoguen l'accés igual a serveis i recursos per a homes i dones, permetent el seu desenvolupament personal, social i professional.

En tercer lloc, hem d'incloure la **Llei 15/2008, de 5 de desembre, d'integració de les persones immigrants en la Comunitat Valenciana**³¹, perquè estableix les mesures que faciliten la integració de les persones immigrants en la Comunitat Valenciana. Aquesta llei té com a principis rectors el ple respecte a la igual dignitat de totes les persones, l'acció positiva quan siga necessària, el respecte a les manifestacions inherents a la diversitat cultural o religiosa, així com l'afavoriment de polítiques efectives de participació cívica, social, econòmica i cultural. Respecte a l'esment específic als serveis socials, en l'article 20, entre els serveis que comprén l'acolliment, s'estableix el d'informació sobre els serveis socials als quals les persones usuàries poden acudir.

Seguidament, trobem la **Llei 4/2012, de 15 d'octubre, de la Generalitat, per la qual s'aprova la Carta de Drets socials de la Comunitat Valenciana**³². Aquesta té com a objecte l'articulació del conjunt de principis, drets i directrius que informen l'actuació pública de la Generalitat en l'àmbit de la política social, sent expressió de la convivència social de la societat valenciana. El Títol I, Capítol I, Article 12, estableix els drets en relació amb els serveis socials. Ací s'estableix que la Generalitat garantirà el dret a accedir en condicions d'igualtat a les

²⁹ https://www.cortsvalecnianes.es/sites/default/files/book/doc/ESTATUTO_CAST_21_11_19.pdf

³⁰ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-9334-consolidado.pdf>

³¹ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-442-consolidado.pdf>

³² <https://www.boe.es/boe/dias/2012/11/07/pdfs/BOE-A-2012-13775.pdf>



prestacions de serveis socials, així com el de recepció d'informació completa sobre les competències dels serveis socials. Al mateix temps, en l'article 13 s'estableixen els principis rectors de la política de la Generalitat en l'àmbit dels serveis socials, establint un sistema de serveis socials que contribuísca al benestar i desenvolupament de les persones i grups que l'integren. Respecte als principis d'actuació recollits en l'article 14, s'estableixen les actuacions dels poders públics valencians, entre els quals destaca l'actuació sobre la base dels principis de responsabilitat pública, participació ciutadana, igualtat i universalitat, globalitat, integració i descentralització, desconcentració, transversalitat i coordinació en la gestió.

Respecte a la **Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana**³³, el seu objecte és l'adopció de mesures integrals per a erradicar la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, oferint protecció i assistència a víctimes de violència com als seus fills i filles o persones subjectes a tutela o acolliment, així com les mesures de prevenció, sensibilització i formació. Respecte a la implicació dels serveis socials, destaquem en l'article 12 el dret a l'atenció integral especialitzada, especialment a la garantia a les víctimes d'aquesta mena de violència dels serveis socials d'atenció, emergència, suport i acolliment i recuperació integral. A més, en l'article 39 s'estableix que, si una dona amb menors a càrrec seu denuncia una situació de violència, els equips municipals de serveis socials hauran d'elaborar les actuacions oportunes per a la seua comprovació, avaluació i, si escau, intervenció.

Quant a la **Llei 10/2014, de 29 de desembre, de Salut de la Comunitat Valenciana**³⁴, aquesta té com a objecte la garantia del dret a la protecció de la salut en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. Amb base en aquest objecte, la Generalitat Valenciana ha d'actuar determinant les directrius cap a les quals han de convergir les actuacions dels poders públics en matèria de salut, així com establint els mitjans que garantisquen les actuacions, mesures i prestacions del Sistema Valencià de Salut.

Cal tindre en compte el **Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i els programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental**³⁵, el qual exhorta al Consell al fet que determine els estàndards mínims de qualitat dels serveis públics a fi d'obtenir uns nivells homogenis de prestació dels serveis mínims, així com la promoció de la

³³ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-14978-consolidado.pdf>

³⁴ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-1239-consolidado.pdf>

³⁵ <https://dogv.gva.es/es/disposicio?sig=002575/2016&&L=1>



innovació i l'intercanvi de les bones pràctiques en la intervenció i la prestació des de les diverses instàncies que conformen el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

Per part seua, si atenem la **Llei 3/2017, de 3 de febrer, per a pal·liar i reduir la pobresa energètica (electricitat, aigua i gas) en la Comunitat Valenciana**³⁶, trobem que l'objecte d'aquesta és l'adopció de mesures que pal·lien i reduïsquen la pobresa energètica en aquelles llars en situació de vulnerabilitat social de la Comunitat Valenciana, establint mesures efectives i preventives que incrementen l'estalvi i l'eficiència energètica.

Seguidament, en referència a la **Llei 2/2017, de 3 de febrer, per a la funció social de l'habitatge en la Comunitat Valenciana**³⁷, aquesta té com a objecte regular el dret al gaudi d'un habitatge assequible, digne i adequat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. En l'àmbit d'aquesta llei, els serveis socials adquireixen importància en tant que són aquests els qui realitzen els informes necessaris per al diagnòstic de les diferents situacions i la seua intervenció.

Fent referència a la **Llei 8/2017, de 7 d'abril, integral de reconeixement del dret a la identitat i a l'expressió de gènere en la Comunitat Valenciana**³⁸, el seu objecte és establir un marc normatiu adequat per a la garantia del dret d'autodeterminació de gènere de les persones que manifesten una identitat de gènere sentida diferent de l'assignada en nàixer; per tant, aquesta llei regula els principis, mesures i procediments destinats a la garantia dels drets que aquesta reconeix per a totes les persones de la Comunitat Valenciana. Respecte a l'esment específic als serveis socials, en l'article 29 s'estableixen les mitjanes per a la inserció social de les persones trans, ací s'estableix l'obligació dels serveis socials de contemplar les situacions de les persones trans en situació de dificultat social o risc d'exclusió social per aqueix motiu, així com l'obligació de fer-se càrrec de les potencials persones menors expulsades de les seues llars per aquest motiu. Per part seua, en l'article 36 s'estableix la protecció de les persones trans majors, els qui s'estableix que tenen dret a rebre els serveis socials públics de la Comunitat Valenciana.

Seguidament, el **Decret 102/2022 de 5 d'agost, del Consell, pel qual es modifica el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques**³⁹ estableix la regulació del procediment per al reconeixement de la possible situació de dependència de les persones, determinant la composició i funcions dels òrgans competents

³⁶ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-2422-consolidado.pdf>

³⁷ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-2421-consolidado.pdf>

³⁸ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-5118-consolidado.pdf>

³⁹ <https://dogv.gva.es/es/resultat-dogv?signatura=2022/7569&L=1>



per a la seua valoració i establiment del règim de requisits, condicions i compatibilitats dels serveis i prestacions econòmiques en matèria de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència en la Comunitat Valenciana. Així, aquest decret regula tota la implicació i obligació dels serveis socials quant al conjunt de situacions de dependència existents en la Comunitat Valenciana.

Atesa la **Llei 15/2017, de 10 de novembre, de polítiques integrals de joventut**⁴⁰, aquesta estableix com a objecte el desenvolupament d'un marc normatiu que coordine les polítiques de joventut, construint la *Xarxa Jove*, el sistema públic valencià de serveis a la joventut, el qual coordine els drets i la corresponsabilitat de les persones joves, amb la finalitat de garantir que puguen definir i constituir els seus projectes de vida.

Continuant amb el **Decret 181/2017, de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana per entitats d'iniciativa social**⁴¹, aquest Decret té com a objecte la regulació dels requisits, procediments de selecció, contingut i condicions bàsiques per a la implantació, execució i desenvolupament dels acords d'acció concertada com a forma de gestió de serveis socials per entitats d'iniciativa social, proveint a les persones dels serveis socials previstos en la llei i en el catàleg de serveis socials. Aquesta acció conjunta estableix alguns principis generals, com ara la subsidiarietat, la solidaritat, la igualtat, la publicitat, la transparència, la no discriminació, l'eficiència pressupostària i la participació.

A continuació, la **Llei 19/2017, de 20 de desembre, de renda valenciana d'inclusió**⁴² disposa com a objecte l'establiment, en el marc del sistema públic de serveis socials de la Comunitat Valenciana, el règim jurídic de la renda valenciana d'inclusió, garantint així el dret subjectiu a la prestació econòmica per a cobrir les necessitats bàsiques a la unitat de convivència, i el dret subjectiu a la inclusió social mitjançant la prestació professional a la unitat de convivència. En aquest context, l'article 25 d'aquesta llei estableix les funcions de les persones professionals dels serveis socials d'atenció primària respecte als instruments d'inclusió social, en el 27 assenyalava els altres programes que els serveis socials d'atenció primària per a la inclusió social utilitzen; a més, en l'article 48 s'estableix la relació que hauran de tindre els serveis socials en les entitats locals.

A l'any següent, en 2018, es va aprovar el **Decret 1/2018, de 12 de gener, del Consell, pel qual es regula el procediment per al reconeixement de la prestació**

⁴⁰ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-15372-consolidado.pdf>

⁴¹ https://dogv.gva.es/datos/2017/12/23/pdf/2017_11941.pdf

⁴² <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-371-consolidado.pdf>



econòmica per al sosteniment de la criança en famílies acollidores⁴³, aquest té com a objecte la regulació de les prestacions que contribueixen a les despeses diàries de les persones menors d'edat acollides les quals es recullen en el Decret.

Seguidament, trobem el **Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental en la Comunitat Valenciana**⁴⁴, que té com a objecte la regulació dels requisits per al reconeixement de la condició de família monoparental o en situació de monoparentalitat i el procediment d'emissió i renovació del títol de família monoparental, ací s'estableixen, per tant, les categories i supòsits en els quals s'ha d'aplicar en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

Per part seua, la **Llei 9/2018, de 24 d'abril, de modificació de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat**⁴⁵ modifica la llei anterior afegint diverses correccions, especialment respecte a nomenclatura, subjectes portadors de drets, etcètera. Aquesta té com a objecte la regulació de l'actuació de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana en direcció a l'atenció i promoció del benestar i qualitat de vida de les persones amb discapacitat. Aquesta és una llei vinculada directament amb la Llei de la Generalitat Valenciana que regula el sistema públic valencià de serveis socials.

Respecte a la **Llei 18/2018, de 13 de juliol, per al foment de la responsabilitat social**⁴⁶, aquesta té com a objecte promoure i fomentar en la Comunitat Valenciana el desenvolupament d'accions i polítiques socialment responsables en les administracions públiques, el seu sector públic instrumental, en les empreses i en totes aquelles organitzacions públiques o privades perquè el seu desenvolupament estiga associat a aquests principis. Per tant, d'això s'ha de deduir que el sistema públic de serveis socials valencià ha de treballar i regir-se en virtut de criteris de sostenibilitat social, ambiental, econòmica, financera i de transparència en la contractació que nomena la llei.

El **Decret 104/2018, de 27 de juliol, del Consell, pel qual es desenvolupen els principis d'equitat i d'inclusió en el sistema educatiu valencià**⁴⁷ té per objecte l'establiment i regulació dels principis i actuacions encaminades al desenvolupament d'un model inclusiu en el sistema educatiu valencià, el qual faça efectius els principis d'equitat i igualtat d'oportunitats en l'accés, participació, permanència i progrés de l'alumnat, aconseguint que els centres es constituïsquen com a elements dinamitzadors de la transformació social cap

⁴³ https://dogv.gva.es/datos/2018/01/19/pdf/2018_511.pdf

⁴⁴ https://dogv.gva.es/datos/2018/03/23/pdf/2018_2973.pdf

⁴⁵ <https://www.boe.es/boe/dias/2018/05/14/pdfs/BOE-A-2018-6403.pdf>

⁴⁶ <https://www.boe.es/boe/dias/2018/09/14/pdfs/BOE-A-2018-12517.pdf>

⁴⁷ https://dogv.gva.es/datos/2018/08/07/pdf/2018_7822.pdf



a la igualtat i la total inclusió de les persones, especialment d'aquelles que es troben en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió.

Posteriorment, si atenem la **Llei 23/2018, de la Generalitat, d'Igualtat de les Persones LGTBI**⁴⁸, aquesta té com a objecte el reconeixement de la igualtat de les persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals, així com garantir el dret a la no discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, desenvolupament sexual o grup familiar. En referència als serveis socials, l'article 11 d'aquesta llei desenvolupa el suport i protecció en situacions d'especial vulnerabilitat, reconeixent l'obligació per part de la Generalitat Valenciana de dur a terme mesures de prevenció de la discriminació i suport a la visibilitat entre els col·lectius, especialment a través dels programes dels serveis socials. Al mateix temps, l'article 33 assenyalava la protecció de les persones LGTBI majors, assenyalant el dret que aquestes tenen a rebre dels serveis socials valencians una protecció i una ajuda integral per a la promoció de la seua autonomia personal i envelliment actiu.

En 2018, es va aprovar la **Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la Infància i l'adolescència**⁴⁹, aquesta llei té com a objecte el reconeixement, protecció i garantia dels drets de la infància i l'adolescència en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. Per part seua, s'estableix ací la promoció del desenvolupament integral i benestar de la infància i adolescència, establint les bases per a la protecció dels seus drets i la prevenció de situacions de risc. Quant als serveis socials, podem observar com en el seu article 10, en el marc de l'abordatge integral de la violència contra la infància i l'adolescència, per a l'aplicació efectiva del protocol integral s'han de fer actuacions formatives adscrites a dotar a les persones professionals les capacitats necessàries per a dur a terme les seues tasques, entre les quals es troben els serveis socials. L'article 88 garanteix el dret del menor a rebre una atenció de qualitat dels serveis públics. A més, en el seu article 101, referent a la intervenció en la situació de risc, quan els serveis socials d'un ajuntament tinguen coneixement d'una situació de risc, avaluaran la seua situació i si aquesta ho requereix, elaboraran un projecte d'intervenció personal. Cal destacar l'article 169, el qual identifica les competències de les entitats locals:

- a) Elaborar i aprovar el corresponent instrument de planificació de la política transversal en aquesta matèria.
- b) La difusió, promoció i defensa dels drets de la infància i l'adolescència, així com la capacitat de xiquets, xiquetes i adolescents per a exercir-los.

⁴⁸ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2019/BOE-A-2019-281-consolidado.pdf>

⁴⁹ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2019/BOE-A-2019-1986-consolidado.pdf>



- c) La promoció de la participació infantil en l'àmbit local.
- d) La prevenció i protecció de la salut de xiquets, xiquetes i adolescents mitjançant les competències que tinguen atribuïdes en matèria de drogodependències.
- e) La garantia dels drets de les persones menors d'edat en relació amb el medi ambient i a l'espai urbà, a través de les intervencions administratives i dels instruments de planificació que siguin de competència local.
- f) La planificació i execució de les polítiques locals de desenvolupament infantil i adolescent a través de l'esport i l'oci educatiu.
- g) La protecció i promoció dels drets de xiquets, xiquetes i adolescents en matèria d'ús i consum dins del seu àmbit material i territorial de competència.
- h) La prevenció de les situacions de desprotecció infantil i adolescent.
- i) L'estudi i detecció de necessitats socials de la infància i l'adolescència de la seua demarcació.
- j) La detecció, apreciació i declaració de les situacions de risc, així com la intervenció per a revertir-les.
- k) La detecció i diagnòstic de situacions de desemparament, comunicació i proposta informada de mesures de protecció a l'òrgan competent autonòmic.
- l) La intervenció amb la família d'origen d'aquells xiquets, xiquetes o adolescents sota la tutela o la guarda de la Generalitat el pla de protecció de la qual tinga per objectiu la reunificació familiar.
- m) La participació en els programes d'acolliment familiar en les fases de foment i captació de famílies, així com la valoració d'aptitud, la intervenció, l'acompanyament i el seguiment d'acolliments en família extensa.
- n) La col·laboració en l'execució de les mesures judicials imposades a persones menors d'edat en conflicte amb la llei, mitjançant la utilització dels recursos comunitaris, així com l'execució material de les mesures quan siga procedent per delegació de la competència.



- o) La titularitat i l'exercici de les funcions respecte de la infància i l'adolescència que siguen de la seua competència, o que tinguen delegada, d'acord amb la normativa en matèria de serveis socials.
- p) Garantir la plena accessibilitat i inclusió total de xiquets, xiquetes i adolescents amb discapacitat i diversitat funcional a l'entorn cultural, d'oci, esportiu, així com als béns i serveis.
- q) Altres intervencions en la matèria que els atribuisca aquesta o altres normes.

Les entitats locals també podran assumir la guarda voluntària dels xiquets, xiquetes i adolescents residents en el seu municipi, sempre que, amb caràcter previ, es delegue aquesta competència per la Generalitat a petició de la pròpia entitat local. Totes aquestes competències les exerceixen a través dels serveis d'atenció primària de Serveis Socials (tal com reflecteix l'article 170).

A més, en l'article 174 s'estableix la constitució de comissions de coordinació per a la promoció dels drets de la infància i adolescència sobre la base de les demarcacions del sistema de serveis socials.

Cal fer especial esment a la **Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana**⁵⁰. Aquesta llei és la referència principal en matèria de serveis socials en la Comunitat Valenciana, perquè estableix el marc jurídic per als poders públics valencians en matèria de serveis socials. I té com a objectius: promoure la universalitat del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials (SPVSS), ordenar i regular els serveis socials en la Comunitat Valenciana, establir el marc dels instruments i mesures necessàries perquè els serveis socials siguen òptims, establir mecanismes de planificació, col·laboració i coordinació dels serveis socials, i delimitar les formes de col·laboració entre les diferents entitats. A més, en els seus articles 44 i 47 s'estableix el contingut mínim que els Plans Estratègics Zonals i les seues municipalitats han de contenir.

L'article 5 de la llei defineix el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials com una xarxa articulada de serveis de responsabilitat pública que constitueix una estructura funcional, territorial i competencialment integrada, composta per serveis socials de titularitat pública prestats directament per les administracions públiques i el sector públic instrumental. A més, l'article 8 estableix els objectius del sistema, que inclouen garantir l'acció integral a persones que accedisquen al sistema, prevenir i detectar situacions de risc i vulnerabilitat social, millorar les condicions de vida de la població, sensibilitzar a la ciutadania sobre situacions de vulnerabilitat i protegir i atendre les persones en situacions de vulnerabilitat.

⁵⁰ <https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/12/pdfs/BOE-A-2019-3489.pdf>



Per part seua, l'article 8 del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials estableix els següents objectius:

1. Garantir una acció integral, individual, familiar, grupal o comunitària a les persones que accedisquen al sistema.
2. Prevenir i detectar situacions de risc i analitzar situacions de vulnerabilitat social en la població.
3. Millorar les condicions de qualitat de vida de la població mitjançant l'elaboració d'estratègies i actuacions.
4. Conèixer i sensibilitzar a la ciutadania sobre situacions de vulnerabilitat social per a combatre qualsevol tipus de discriminació.
5. Protegir i atendre de forma personalitzada i continuada a les persones, famílies o unitats de convivència en situacions de vulnerabilitat.
6. Garantir la provisió de prestacions de serveis socials de qualitat, eficiència i equitat territorial.
7. Fomentar la investigació, gestió de coneixement, transferència aplicada i la innovació social en l'àmbit dels serveis socials.

La Llei desenvolupa l'estructura funcional del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, incloent-hi l'atenció primària i secundària, i les funcions i serveis de cadascuna. El capítol IV se centra en l'estructura territorial del sistema, incloent-hi l'organització territorial, les zones bàsiques de serveis socials, les seues àrees i departaments, i els espais vulnerables.

A més, s'inclou un mapa de serveis socials de la Comunitat Valenciana.

Aquesta llei abasta tots els camps dels serveis socials inclusivament de la Comunitat Valenciana, proporcionant una detallada definició organitzacional i estructural d'aquests. En resum, aquesta llei proporciona una visió completa i precisa dels serveis socials inclusivament en la Comunitat Valenciana.

Seguidament, l'**Estratègia Valenciana de Joventut 2019-2023**⁵¹ és un pla a quatre anys vista que té com a objectiu la millora de la qualitat de vida de la joventut valenciana, així com la promoció de la participació activa en la societat. Així, aquesta estratègia es basa en 4 eixos temàtics que s'articulen com a objectius: la promoció de la igualtat de gènere i la no discriminació (lluita contra la violència de gènere, promoció de la igualtat d'accés a l'educació, ocupació i participació social); la prevenció del fracàs escolar i millora la qualitat de l'educació (implementació de mesures de millora de la igualtat d'oportunitats

⁵¹ <https://www.juventut-valencia.es/archivos/plan-juventud-valencia-2019-20232.pdf?time=1593858949>



en el sistema educatiu, promoció de l'educació per a l'ocupació i augment de la formació); la millora de l'ocupabilitat de les persones joves (promoció de la formació professional, creació d'oportunitats d'ocupació per a joves, lluita contra la desocupació juvenil); la promoció de la cultura i l'oci juvenil (participació de les persones joves en activitats culturals i d'oci, així com creació d'espais i recursos específics per a la joventut).

També trobem el **Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i les conselleries de la Generalitat**⁵², que estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i les conselleries de la Generalitat. Ací s'estableixen les funcions i competències de cadascun dels òrgans, així com les relacions i coordinacions. Per part seua, quant als serveis socials, aquest estableix que la Conselleria d'Inclusió, Seguretat i Serveis socials és l'òrgan competent en què es refereix a serveis socials, tenint com a funció la prestació de serveis socials a la població de la Comunitat Valenciana, garantint el dret a la igualtat d'oportunitats i a una vida digna.

Seguidament, el **Pacte valencià contra la violència de gènere i masclista**⁵³, és un acord polític que s'ha subscrit per part del Consell de la Generalitat Valenciana, les diputacions, les entitats locals, les organitzacions socials i les organitzacions de la societat civil, a fi d'erradicar la violència de gènere en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. Aquest pacte estableix diferents compromisos i mesures que tenen com a objectiu la prevenció i combat de la violència de gènere i la discriminació masclista, a més de la protecció de les víctimes i la garantia dels seus drets. En referència als serveis socials, aquest pacte estableix la suma importància de comptar amb serveis socials especialitzats en atenció a les víctimes de violència de gènere, garantint l'accés a aquests. A més, han de desenvolupar-se programes de sensibilització i prevenció de la violència de gènere en col·laboració amb els serveis socials i altres entitats.

També trobem el **Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials**⁵⁴. Aquest té com a objecte el desenvolupament de la Llei 3/2019 esmentada anteriorment en relació amb el règim jurídic de la coordinació interadministrativa en matèria de serveis socials, l'establiment de fórmules de col·laboració interadministrativa per a la provisió d'aquests, l'ordenació dels instruments de finançament del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials i a la regulació de la coordinació en els equips professionals de serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic.

⁵² https://dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=006503/2019&L=1

⁵³ <https://sinmaltrato.gva.es/es/pacte-valencia-contra-la-violencia-de-genere-i-masclista>

⁵⁴ https://dogv.gva.es/datos/2020/05/06/pdf/2020_3210.pdf



Aquest Decret es troba vinculat a aquest Pla, fonamentalment, per la implicació que té l'article 11, el qual assenyala que "a l'efecte d'aquest decret, s'entén per contractes programa aquells convenis interadministratius pluriennals subscrits per a la gestió de l'execució de les prestacions en matèria de serveis socials, amb la finalitat de regular les relacions jurídiques i financeres, així com les relacions de col·laboració interadministratives, en matèria de serveis socials. I que serà preceptiva la utilització dels contractes programa per part de l'administració de la Generalitat i les diputacions provincials com a instrument per a regular el finançament als municipis i mancomunitats per a la prestació de serveis socials". A aquest efecte, la distribució de competències entre la Generalitat Valenciana i les Entitats Locals ve recollida en el contracte programa 2021-2024 emés per la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques inclusives.

Posteriorment, trobem el **Decret 34/2021, de 26 de febrer, del Consell, de regulació del Mapa de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana**⁵⁵. Aquest té com a objecte desenvolupar la Llei 3/2019 quant a l'elaboració del Mapa de serveis socials de la Comunitat Valenciana previst en el seu article 26, esmentat en el paràgraf anterior. En aquest marc, aquest Decret regula les actuacions en matèria de zonificació dels serveis socials de la Comunitat Valenciana, de procediment de modificació i actualització d'aquesta zonificació i de mapificació de recursos com un instrument de gestió, de coneixement, d'anàlisi, d'informació i de transparència.

El **Manual d'Organització i Funcionament dels Serveis Socials d'Atenció Primària (MOF)**⁵⁶ és un document bàsic per a aquest informe. Es tracta d'una eina que pretén facilitar el procés de consolidació dels serveis socials com la quarta pota de l'Estat de Benestar, tal com marca la Llei de Serveis Socials Inclusius que configura el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials. En el document es recullen de manera clara les bases per a l'organització, característiques i funcionament dels serveis socials d'atenció primària de la Comunitat Valenciana. Així, aquest manual estableix el marc que inclou els criteris d'accés i atenció als serveis, les seues modalitats d'intervenció, així com els procediments d'avaluació i seguiment.

Finalment, en l'**Estratègia d'Infància i Adolescència 2022-2026**⁵⁷ s'estableixen les línies d'actuació i objectius per a la infància i adolescència de la Comunitat Valenciana per als pròxims quatre anys. L'objectiu principal d'aquesta estratègia és garantir el dret de la infància i l'adolescència a una vida digna i un desenvolupament integral, respectant els seus drets i la seua participació. Així,

⁵⁵ https://dogv.gva.es/datos/2021/04/15/pdf/2021_3768.pdf

⁵⁶ <https://inclusio.gva.es/es/web/s.sociales/mof>

⁵⁷ <https://inclusio.gva.es/es/web/menor/estrategia-valenciana-infancia-adolescencia>



aquest marc treballa principalment en quatre àrees: la garantia d'una vida digna i un desenvolupament integral, la promoció de la igualtat de gènere i la no discriminació, la millora de la qualitat de l'educació i la formació i, finalment, la promoció de la participació i el protagonisme de la infància i l'adolescència.

5.5. VINCULACIÓ NORMATIVA A L'ÀMBIT LOCAL

La Llei autonòmica 3/2019 estableix en el seu article 29, la relació de competències de l'àmbit local en matèria de serveis socials en la Comunitat Valenciana. En aquest sentit, el primer apartat de l'article estableix les següents competències municipals:

- Detecció i estudi de les situacions de necessitat social en el seu àmbit territorial.
- Provisió i gestió dels serveis socials d'atenció primària.
- Dotació d'espais, equipaments i personal suficient i adequat.
- Serveis d'infància i adolescència, violència de gènere i masclista, diversitat funcional o discapacitat i trastorn mental crònic de l'atenció primària.
- Col·laboració en les funcions d'inspecció i control de la qualitat.
- Supervisió de casos, formació, assistència tècnica i orientació de les persones professionals.
- Garantia de suficiència financera, tècnica i de recursos humans de les prestacions garantides que siguen objecte de la seua competència.
- Qualsevol altra competència que els siga atribuïda.

El propi consistori d'Altea ha desenvolupat normativa clau en matèria de Serveis Socials que ha de ser tinguda en compte. Se citen els següents documents:

- Reglament del Servei de Teleassistència Domiciliària d'Altea.
- Reglament del Servei de *Menjar a Casa d'Altea.
- Reglament del Consell Municipal d'Inclusió i Drets Socials d'Altea.
- Reglament Municipal del Servei d'Ajuda a domicili de l'Ajuntament d'Altea.
- Ordenança municipal reguladora de les Prestacions Econòmiques Individualitzades d'Emergència.
- Protocol d'Intervenció davant situacions de risc en infància i adolescència.

METODOLOGIA



6. METODOLOGIA

Aquest Pla Estratègic s'ha elaborat seguint les instruccions definides en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana. Com que aquesta norma recull el contingut mínim del Pla estratègic de serveis socials de la Comunitat Valenciana (article 44), actualment en elaboració; que, al seu torn, és el que marca l'estructura dels Plans estratègics de caràcter zonal (article 47).

Així, la citada Llei dicta que els Plans estratègics zonals han de comptar amb les següents parts:

- a. Diagnòstic de les necessitats socials existents
- b. Definició dels objectius i metes a complir, així com les línies estratègiques i les actuacions que s'han de dur a terme per a aconseguir-los
- c. Anàlisi i proposta de la col·laboració dels sectors públic i privat en la provisió de prestacions
- d. Mesurades de coordinació interadministrativa
- e. Prestacions necessàries, igual que els criteris i mecanismes de seguiment i avaluació del pla
- f. Memòria econòmica
- g. Memòria d'impacte de gènere
- h. Memòria d'impacte en la infància
- i. Cronograma

Per la seua part, la Direcció General de l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat en Serveis Socials de la Generalitat Valenciana ha posat a la disposició dels ajuntaments una estructura per a plantejar el Pla Estratègic Zonal:

- I. Introducció
- II. Missió
- III. Visió
- IV. Valors
- V. Metodologia d'elaboració del pla (instruments, participació, actors, planificació i cronograma d'elaboració)
- VI. Cronologia del pla (duració)
- VII. Anàlisi territorial. Característiques de la zona de Serveis Socials (descripció municipal en els nivells: geogràfic, demogràfic, econòmic, social)
- VIII. Diagnòstic social en la zona



- Anàlisi del sistema en la zona (a través dels instruments que es consideren més adequats: DAFO, Ishikawa, arbre de problemes, etc.)
- Anàlisi de les necessitats socials (per vulnerabilitats, edat, perfils, problemàtiques, ...) Referència als indicadors utilitzats (demogràfics, econòmics, educatius, de conflictivitat social, laborals, de pobresa, de risc d'exclusió, habitatge...)
- Recursos actualment disponibles en la zona, àrea i departament en matèria de:
 - Serveis Socials (estructura, mitjans, funcions, centres, programes...)
 - Societat Civil (entitats socials, teixit associatiu, xarxes de col·laboració i solidaritat ciutadana, coordinació amb altres recursos)
 - Altres espais del benestar (habitatge, sanitat, educació...)
- Prestacions professionals, econòmiques i tecnològiques, i recursos necessaris (per a atendre les necessitats detectades: centres, programes, problemàtiques no ateses, millores organitzatives...)

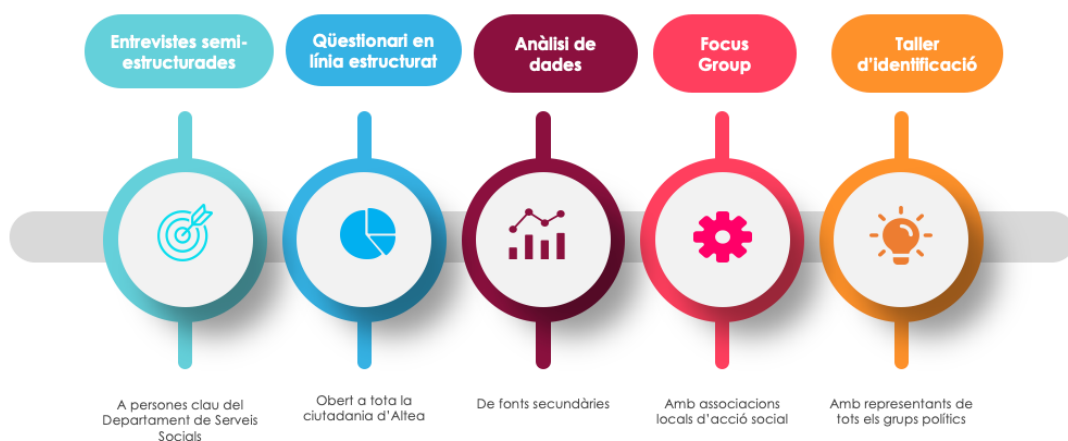
IX. Línies estratègiques

- Objectius generals
- Objectius específics o operatius
- Mesures i actuacions
- Governança del pla: planificació del seguiment i l'avaluació (temporalització, responsables...)
- Criteris i metodologia d'avaluació (indicadors, resultats, responsables...)
- Annexos
 - Memòries (econòmica i d'impacte social, de gènere i en la infància)
 - Mapes
 - Documentació per al diagnòstic, seguiment i avaluació

Així, el I Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea segueix la següent estructura:



Amb l'objectiu d'implicar a tots els actors interessats, s'ha dissenyat una metodologia *ad hoc*, a partir de cinc tècniques d'investigació, tres qualitatives i altres dues quantitatives.



Les tècniques qualitatives han consistit, d'una banda, en 11 **entrevistes semiestructurades** a personal tècnic del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Aquest tipus d'entrevistes presenten un caràcter exploratori que permet aprofundir en diferents assumptes, partint d'un guió que estableix els temes essencials a tractar.



El treball de camp va tindre lloc entre el 17 i el 29 de novembre del 2022, de manera presencial en el Centre Social de l'Ajuntament d'Altea. Es va entrevistar cada persona de manera individual a l'hora establida prèviament.

Per tant, es van entrevistar 17 professionals del Departament i 2 professionals del Servei d'Ajuda a domicili, amb l'objectiu d'albirar les problemàtiques socials del municipi, així com el treball que desenvolupa Serveis Socials a Altea i els reptes als quals s'enfronten per a aconseguir millorar el benestar de la població.



D'altra banda, es va dur a terme un **Focus Group** amb les associacions d'acció social que tenen impacte en l'àmbit municipal i una certa relació amb el Departament, el dia 17 de novembre del 2022 a les 18:00h en les dependències del Centre Especialitzat d'Atenció al Major (CEAM) d'Altea.

Es va utilitzar aquesta tècnica d'investigació qualitativa, amb l'objectiu de crear un debat entre les associacions que fomentara l'intercanvi d'idees i de perspectives, i així poder detectar necessitats de manera conjunta. Les associacions que van participar van ser les següents:

- **Cáritas Altea**⁵⁸
- **Corazón Exprés** (Associació benèfica d'ajuda en emergència)⁵⁹
- **Integra** (Associació de Pares de Persones amb *TEA, *TGD i altres necessitats Especials de la Marina Baixa)⁶⁰
- **AFEM Marina Baixa** (Associació de familiars i malalts mentals de la Marina Baixa)⁶¹
- **Fundación Salud y Comunidad** (FSC)⁶²

⁵⁸ <https://www.facebook.com/people/Caritas-ALTEA/100031883726214/>

⁵⁹ <https://corazonexpres.org/>

⁶⁰ <https://integra-tgd.com/>

⁶¹ <http://www.afem.org.es/>

⁶² <https://www.fsync.org/>



- **Anémona Marina Baixa**⁶³
- **COCEMFE Alicante**⁶⁴

També es va convidar a participar a **Cruz Roja Española de Altea**⁶⁵ però no van poder acudir a la cita. No obstant això, ja que la seua col·laboració amb l'Ajuntament d'Altea i la seua labor en el municipi és molt notable, es va dur a terme una entrevista semiestructurada el 29 de novembre del 2022 amb la coordinadora i la treballadora social. L'objectiu d'aquesta era conèixer el seu treball en el municipi i els perfils als quals atendien; així com la seua col·laboració amb el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea.

Finalment, es va dur a terme un **taller d'identificació** amb els grups polítics que compten amb representació a l'Ajuntament d'Altea, el dia 29 de novembre:

- **PSOE**
- **COMPROMÍS**
- **PP**
- **ALTEA AMB TRELLAT**

El grup polític **Ciudadanos**, va confirmar assistència, però finalment no va poder acudir a la sessió. L'objectiu d'aquesta dinàmica era conèixer les diferents perspectives polítiques respecte al funcionament del Departament i el benestar social del municipi; i poder incloure així la seua visió en aquest document. A més, el treball resultant ha servit com a base per a configurar el DAFO que presenta el Pla.

Quant a la investigació quantitativa, s'ha realitzat en primer lloc una recopilació i **anàlisi de dades estadístiques de fonts oficials** amb l'objectiu d'identificar la realitat demogràfica i econòmica de la ciutadania d'Altea. A partir de la interpretació d'aquestes dades es pot identificar el perfil de la població i la seua realitat (edat, percentatge de població estrangera, ingressos, etc.).

D'altra banda, s'ha dut a terme un **qüestionari en línia estructurat** (CAWI), llançat a tota la ciutadania d'Altea. L'objectiu d'emprar aquesta eina ha sigut obtenir la valoració del veïnatge sobre el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament Altea, així com identificar els problemes socials als quals s'enfronten a nivell municipal. I així, poder completar i comparar els resultats generals amb els obtinguts en les entrevistes semiestructurades.

⁶³ <https://www.anemonamarinabaixa.org/>

⁶⁴ <https://cocemfealicante.org/>

⁶⁵ <https://es-es.facebook.com/people/Cruz-Roja-Espa%C3%B1ola-en-Altea/100069879960876/>



La fitxa tècnica del qüestionari és la següent:

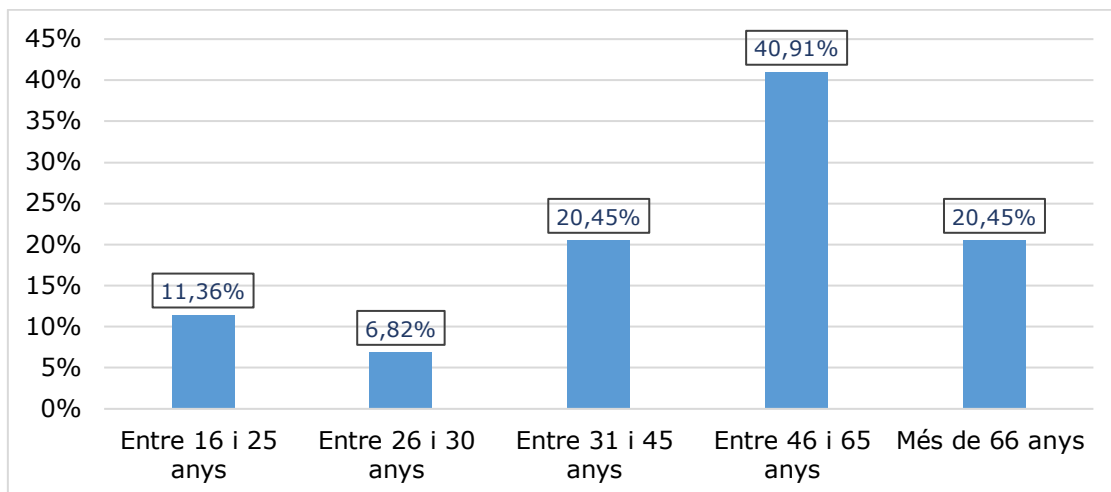
Univers:	Ciudadania d'Altea
Mètode de recollida d'informació:	Enquesta estructurada CAWI
Àmbit d'estudi:	Altea
Tamany de la mostra:	44 enquestes vàlides
Procediment del mostreig:	Mostreig aleatori
Nivell de confiança:	95%
Marge d'error:	14,76%
Qüestionari:	Estructurat de 55 preguntes tancades
Data de treball de camp:	Del 22 de novembre al 7 de desembre del 2022

Per a reforçar la participació, es van dur a terme dues campanyes a peu de carrer amb personal enquestador els dies 22 i el 30 de novembre del 2022. Així, el primer dia quatre persones expertes es van recórrer els carrers del municipi durant 3 hores, amb l'objectiu de facilitar que el veïnatge d'Altea completara l'enquesta; de la mateixa manera que van apegar cartells per a difondre el qüestionari en edificis clau d'Altea (Centre Social, CEAM, Ajuntament d'Altea, Centre de Salut, Casa de la Cultura/Biblioteca, Centre Juvenil, seu de Creu Roja, seu de Càritas i dependències municipals Altea la Vella). En el cas de no poder realitzar-la en el moment, es facilitava a la població una quartilla amb un codi QR per a poder accedir a ella més tard. I el segon dia, dues persones expertes es van recórrer els carrers d'Altea durant tres hores amb el mateix propòsit, i una tercera va estar enquestant en el Centre Social, a fi d'aconseguir que persones usuàries de Serveis Socials realitzaren l'enquesta.

Així, aquest qüestionari va ser completat per un total de 44 persones. Per tant, els resultats compten per a un nivell de confiança del 95% amb un marge d'error del 14,76%. Això és, el percentatge de les respostes del qüestionari pot variar un 14,76% per dalt o per davall d'aquesta xifra al total de la ciutadania d'Altea.

El percentatge de dones que ha contestat el qüestionari és superior al dels homes (63,6 enfront de 36,4%). Si bé hi ha més dones que homes a Altea, la diferència en la realitat està molt més ajustada que en la mostra del qüestionari.

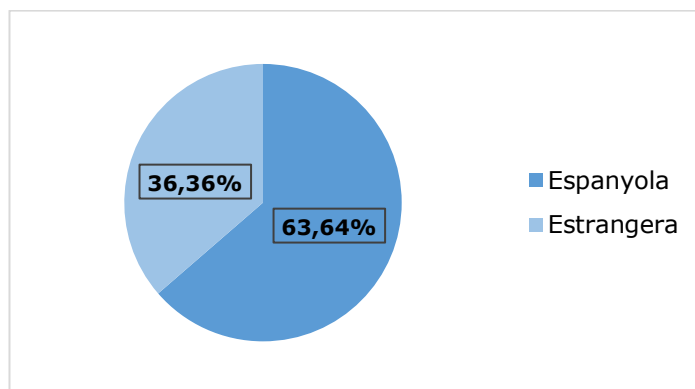
Respecte al perfil segons grups d'edat, aquest és similar a la piràmide poblacional alteana (identificada en el diagnòstic sociodemogràfic).



Gràfic 1. Participació en el qüestionari segons grups d'edat

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

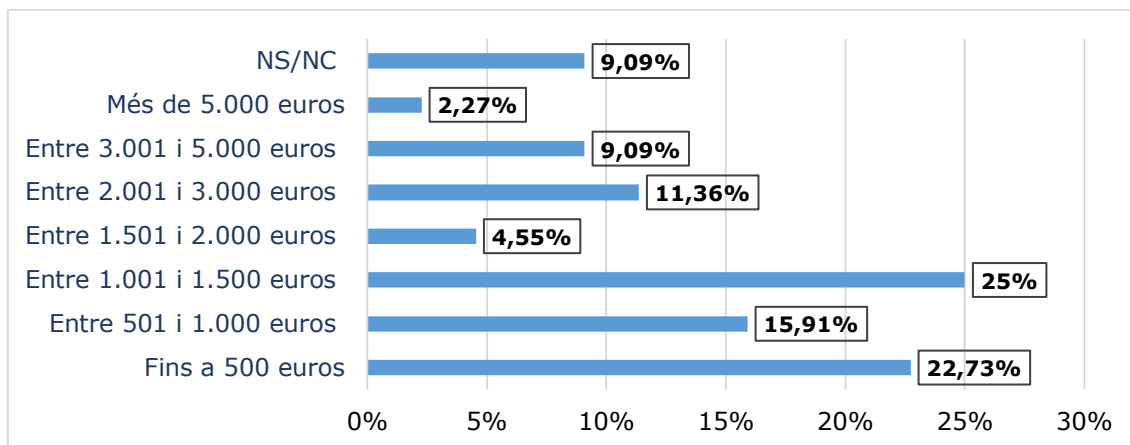
Respecte a la nacionalitat, també s'ha aconseguit obtindre una representació molt similar a l'estructura poblacional descrita en el diagnòstic sociodemogràfic. Així, la població nascuda a Espanya representa el 64%, enfront del 36% de la ciutadania d'orígens estrangers.



Gràfic 2. Participació en el qüestionari segons nacionalitat

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials d'Altea.

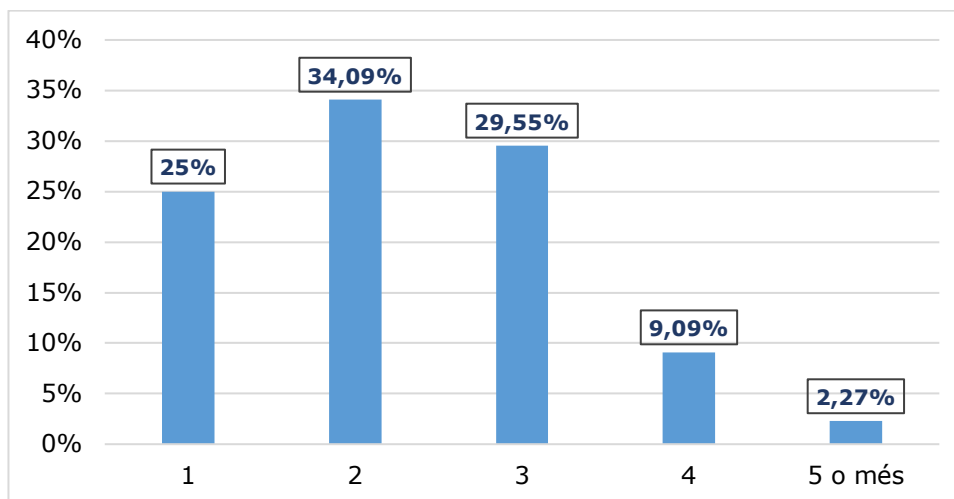
El perfil econòmic és divers, encara que s'ha de destacar que el 64% de les persones enquestades aconsegueixen, com a màxim, 1.500 euros al mes d'ingressos nets.



Gràfic 3. Participació segons ingressos nets mensuals

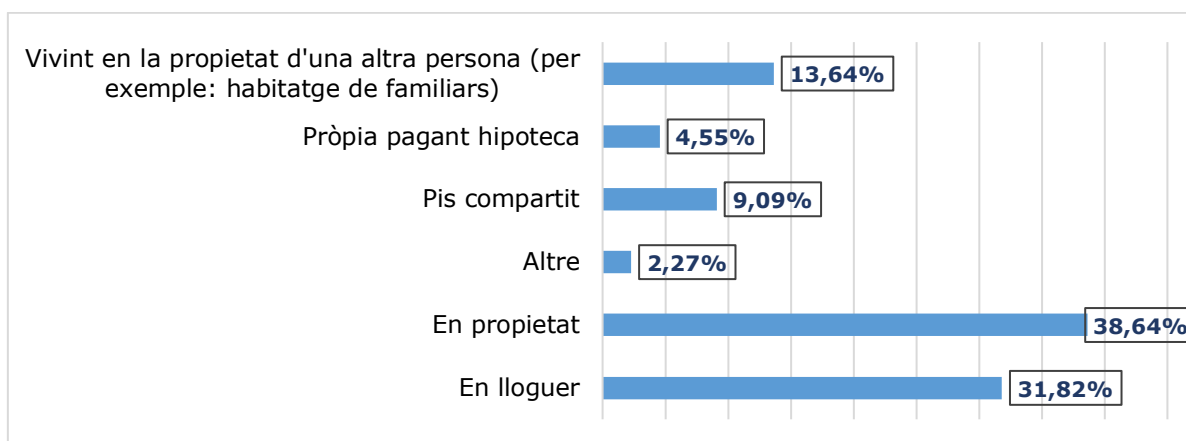
Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

S'observen diferents perfils respecte al model d'habitatge. Així, un 25% viu sense la companyia d'una altra persona, vivint la majoria acompanyada d'una (34%). A més, el perfil majoritari posseeix el seu habitatge en propietat (39%), seguit molt de prop per les persones que estan en lloguer (32%).



Gràfic 4. Participació segons persones que resideixen en el seu habitatge (explicant-se a un mateix)

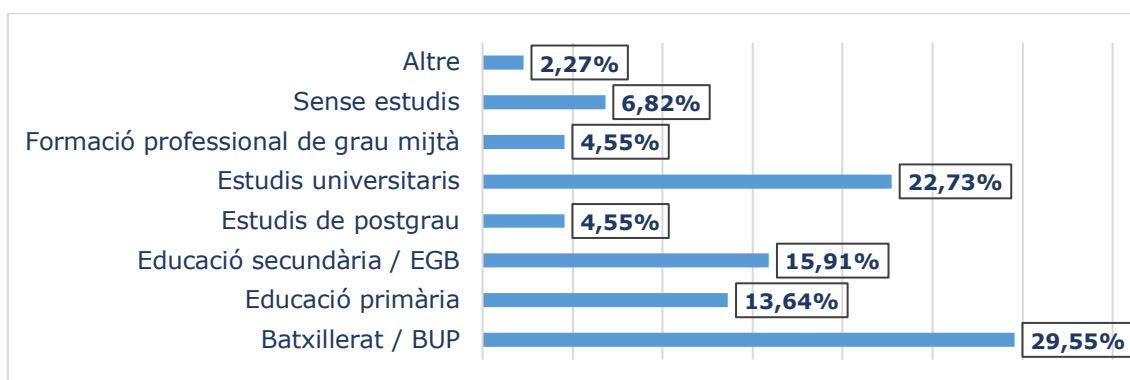
Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.



Gràfic 5. Participació segons la situació del seu habitatge

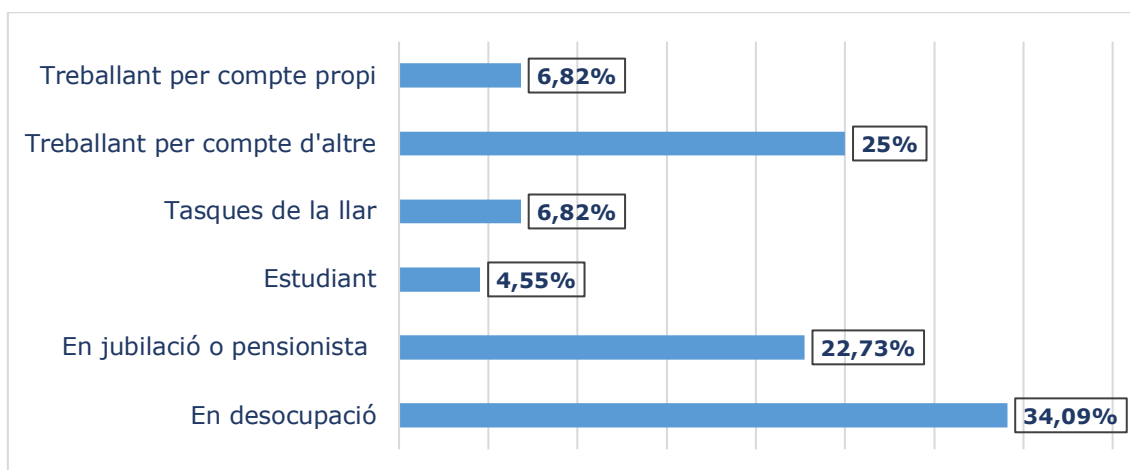
Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

La ciutadania enquestada segons nivells d'estudi i situació laboral és diversa, aconseguint així una visió plural des d'una varietat de perspectives.



Gràfic 6. Participació segons nivell d'estudis

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.





Gràfic 7. Participació segons situació laboral

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Per tant, el perfil majoritari que compon aquesta mostra són dones (63,6%) espanyoles (63,6%) entre 46 i 65 anys (40,9%), amb un màxim d'ingressos mensuals bruts en la seua llar de 1.500€, amb habitatge en propietat (38,6%) però desocupades (34%).



RECURSOS Y PRESTACIONES DISPONIBLES



7. RECURSOS I PRESTACIONS

En el següent apartat s'exposa l'estructura actual i els recursos disponibles respecte al Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Tal com s'estableix en el MOF, l'Estat de Benestar descansa sobre quatre potes: els serveis socials, l'educació pública, el sistema sanitari públic i el sistema públic de pensions. Així, en aquest apartat es farà una revisió dels recursos disponibles dels tres primers àmbits a Altea. I, a més, també es durà a terme una relació dels agents de la societat civil que contribueixen al benestar social en el municipi.

7.1 EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS

Altea compta amb un Centre Social, on se situa el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, el qual està conformat pels Serveis Socials d'Atenció primària bàsica i específica. Està emplaçat al carrer Marina Baixa. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 09.00 a 14.00 hores, encara que l'horari és flexible, ja que es pot adaptar a les necessitats de les persones usuàries, arribant a concedir-se unes certes atencions fora d'aquest horari, sempre sota cita prèvia.



Imatge 1. Fotografia del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea

L'Atenció Primària Bàsica és el primer nivell d'atenció a la ciutadania, sent aquesta la que permet l'accés al Sistema Públic de Serveis Socials. Per tant, aquesta atenció permet al personal professional escoltar la situació personal, familiar o col·lectiva, i així analitzar les necessitats i problemàtiques detectades, amb l'objectiu de buscar solucions, i abordar la situació de crisi des de la



prevenció i l'assistència. Des de cada Servei s'analitza cada problemàtica per a poder activar la xarxa d'ajuda social i familiar, i, si és procedent, derivar al recurs especialitzat idoni.

L'Atenció Primària s'organitza en funció de diversos serveis, els quals queden determinats en l'article 18 de la Llei 3/2019, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, i són els següents:

ATENCIÓ PRIMÀRIA DE CARÀCTER BÀSIC

Servei d'acolliment i atenció davant situacions de necessitat social

Servei de promoció de l'autonomia

Servei d'inclusió social

Servei de prevenció i intervenció amb les famílies

Servei d'acció comunitària

Servei d'assessoria tècnica específica

Unitats d'Igualtat

ATENCIÓ PRIMÀRIA DE CARÀCTER ESPECÍFIC

Servei d'infància i adolescència

Servei de violència de gènere i masclista

Servei d'atenció a les persones amb diversitat funcional o discapacitat i específic de persones amb problemes crònics de salut mental

Servei d'atenció diürna i nocturna (competència de la Generalitat Valenciana)

Servei d'atenció ambulatoria (competència de la Generalitat Valenciana)

Servei d'allotjament alternatiu (competència de la Generalitat Valenciana)

I en el seu article 22 s'indica l'organització territorial per zones a la qual ha d'atendre. Cada zona està formada per una o diverses àrees, que al seu torn són demarcacions territorials on es desenvolupen actuacions específiques. Les àrees amb més de 20.000 habitants es consideren àrees de serveis socials per si mateixes, com és el cas d'Altea.

D'altra banda, l'article 24 estableix que els departaments de serveis socials són demarcacions territorials en les quals s'organitzen les funcions pròpies d'atenció secundària.

Els Serveis Socials municipals estan dirigits a tota la població, especialment a aquelles persones, famílies i grups que es puguen trobar en alguna situació de vulnerabilitat social per diferents motius. Exerceixen les següents funcions:



D'acord amb els articles 3, 5 i 31 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, les prestacions que poden ser oferides pels Serveis Socials són:

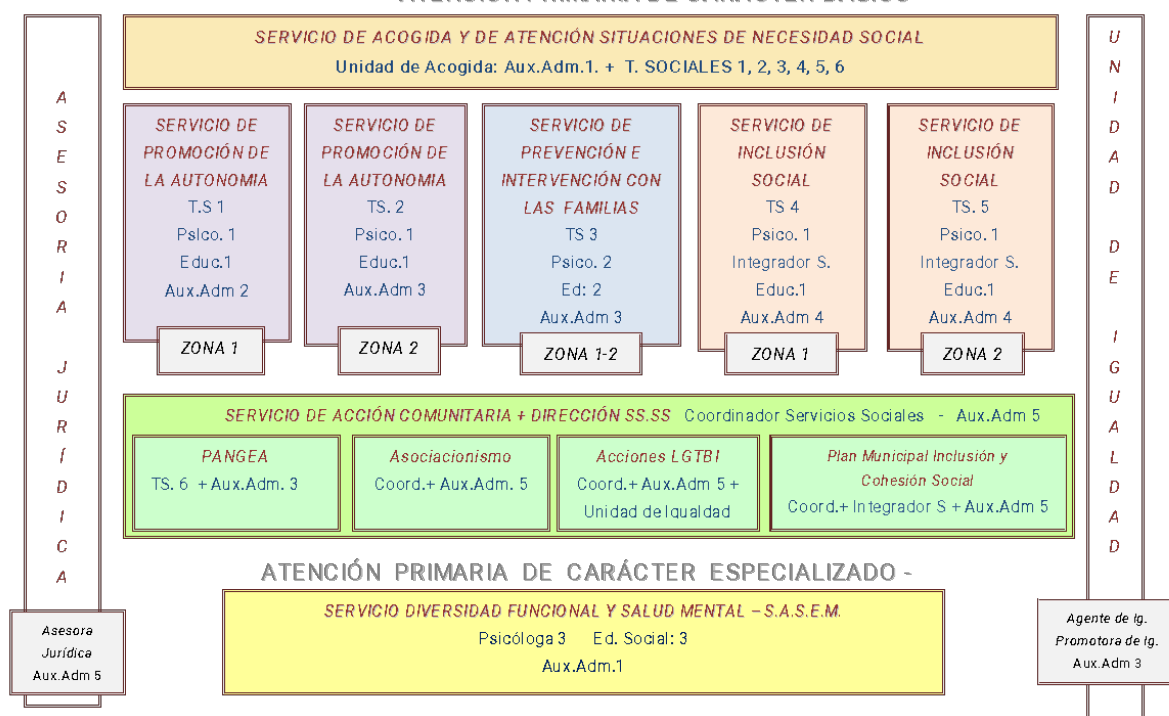
- Prestacions professionals: comprenen el conjunt d'intervencions de caràcter temporal o permanent, dirigides a la prevenció, rehabilitació, diagnòstic, atenció en les situacions de necessitat social i promoció de l'autonomia i la inclusió social de la ciutadania, així com l'atenció sociosanitària i socioeducativa d'aquesta Atenció a les necessitats bàsiques.
- Prestacions econòmiques: consisteixen en lliuraments dineraris, de caràcter puntual o periòdic, proveïdes per les administracions competents amb la finalitat de millorar la qualitat de vida i l'autonomia, l'atenció a situacions d'urgència, l'atenció sociosanitària o la cobertura de les necessitats bàsiques, permetent a la ciutadania aconseguir un nivell de vida digne.
- Prestacions tecnològiques: comprenen aquelles prestacions d'assistència tecnològica i ajudes de caràcter instrumental destinades a la protecció, manteniment o millora de l'autonomia i inclusió social i garantia per a l'accessibilitat universal.

L'estructura organitzacional actual, respecte a l'Atenció Primària de caràcter bàsic, atén el que s'estableix en l'esmentada Llei comptant amb la ràtio de professionals i els serveis que estan establits en la Llei. Però, en l'Atenció Primària de caràcter específic sol es compta amb el SASEM, sent necessari disposar en l'estructura organitzacional de l'Equip Específic d'Intervenció amb Infància i Adolescència (EEIIA). Cal ressaltar que des de l'Ajuntament d'Altea s'ha sol·licitat a la Generalitat Valenciana que finance aquest servei a través de l'addenda al Contracte programa 2021-2024 (concorde a l'assenyalat en el Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials). Si bé, aquesta sol·licitud d'addenda per a disposar de l'EEIIA ha sigut fins al moment desestimada per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.



Estructura Organizacional - Departamento Bienestar Social de Altea (adaptado a la Ley 3/2019)

- ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO -



Imatge 2. Estructura Organitzacional del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea

SERVEI D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE CARÀCTER BÀSIC

SERVEI D'ACOLLIMENT I D'ATENCIÓ A SITUACIONS DE NECESSITAT SOCIAL

El servei d'atenció davant situacions de necessitat social s'encarrega de rebre, atendre i diagnosticar les necessitats personals i familiars de les persones usuàries, proporcionant informació, orientació i assessorament sobre les prestacions oferides pel Sistema Públic Valencià de Serveis Socials. Està compost per una unitat d'acolliment format per l'equip administratiu i totes les persones treballadores socials del departament.

Dins del Servei es troba el Programa d'Informació, Assessorament i Orientació, l'objectiu de la qual és brindar una atenció directa a les persones usuàries.

A més, s'observa el Programa D'Emergència Social, el qual proporciona diverses prestacions socials de caràcter extraordinari destinades a la població en



situació de necessitat. S'ofereixen diverses prestacions en aquest servei, destacant la Prestació Econòmica Individualitzada (PEI).

Les situacions d'emergència són considerades aquelles que suposen una despesa magnífica per a cobrir situacions concretes de caràcter bàsic i urgent, com ara:

- Ús de l'habitatge: despeses referides a l'habitatge habitual.
- Extraordinàries: despeses que concorren en una necessitat urgent i que són d'interès per a les persones amb problemàtiques greus.
- Necessitats bàsiques: aquelles despeses que són destinades per a cobrir les necessitats familiars bàsiques.
- Desplaçaments: despeses justificades de mobilitat a causa d'un tractament mèdic o per una alta necessitat.

Tipus de prestació	Nombre de sol·licitants	Nombre de perceptors	Quantia total pagada
Ús de l'habitatge	146	132	76.640
Extraordinàries	11	11	5.681
Necessitats bàsiques	235	215	75.175
Desplaçaments	1	1	360
Subministraments bàsics energètics	106	104	22.033
Total	499	463	179.889

Taula 1. Nombre de prestacions i quanties atorgades

Font. Departament de Benestar Social d'Altea.

Les prestacions no concedides van ser d'un total de 34: d'una banda, 29 per no complir els requisits previstos, i 2 per no haver justificat una ajuda concedida amb anterioritat, i 3 per ser dissentida per la persona sol·licitant.

A aquesta mena de prestacions, cal afegir altres línies d'ajudes proporcionades per l'Ajuntament d'Altea. A continuació, s'identifiquen les principals pressupostades pel consistori per al curs 2022:

- Ajudes per a Persones Majors.
- Ajudes d'Emergència Social.
- Subministraments Bàsics Energètics.



- Ajudes d'Emergència davant Desnonaments.
- Ajudes per a Places de Residència de Majors.
- Ajudes per al Lloguer d'Habitatges a Persones Majors.
- Ajudes per a Persones amb diversitat funcional.
- Ajudes per a combatre la Bretxa Digital en Famílies Vulnerables.

El servei està format per sis treballadores socials (les quals treballen a més en altres serveis que es descriuen posteriorment) i una auxiliar administrativa.

SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA

Aquest servei s'encarrega de la promoció a l'autonomia personal, mitjançant la prevenció, diagnòstic i intervenció en aquelles situacions en les quals existisquen persones usuàries amb diversitat funcional, dependència o vulnerabilitat, de manera que es facilite l'execució de les activitats bàsiques diàries, millorant per tant l'autonomia personal.

En el marc d'aquest Servei trobem el programa de Servei d'Ajuda a Domicili (SAD). Aquest Servei, de naturalesa preventiva, està orientat a les persones i famílies que posseeixen dificultats per a dur a terme les activitats elementals de la vida diària, secundant així l'autonomia individual i/o familiar a través d'atenció directa en la llar, com pot ser a través de cures personals, atenció de crisi o realització d'activitats bàsiques de la vida diària. Gràcies a aquest servei es possibilita que la persona usuària pugui desenvolupar les seues capacitats personals o hàbits de vida adequats. L'any 2021 es van atendre un total de 93 persones, 80 persones majors i 13 amb discapacitat.

	Nombre de casos atesos durant el 2021		
	Dones	Homes	Total
Persones majors	52	28	80
Persones amb discapacitat	9	4	13
TOTAL	61	32	93

Taula 2. Nombre de casos atesos en Serveis Socials durant 2021

Font. Departament de Benestar Social d'Altea.

L'any 2021, un total de 7 auxiliars d'ajuda a domicili van treballar durant tot l'any en el SAD, sota la coordinació d'una de les treballadores socials.

També es pot trobar la Teleassistència Domiciliària. Es tracta d'un servei pel qual, a través de la línia telefònica i amb un equip de comunicació i informàtic específic, se li permet a les persones majors o amb discapacitat/diversitat



funcional, en prémer el botó que porten constantment i sense molèsties, entrar en contacte verbal per “mans lliures”, les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any, per a donar resposta adequada a la crisi presentada, bé per si mateix o mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de la persona usuària o existents en la comunitat.

Així, es possibilita a les persones majors i a les persones amb discapacitat, que no necessiten atenció permanent i presencial d'altres persones, tindre la seguretat que, davant crisi d'angoixa, soledat, caigudes, emergències sanitàries o accidents domèstics, puguen contactar de manera immediata amb un Centre d'Atenció que solucionarà el risc esdevingut.

El servei és gratuït per a les persones usuàries. Existeix un conveni amb Creu Roja perquè es faça càrrec de la gestió d'aquest servei.

Un altre programa ofert és el de Menjar a Casa, un servei municipal de caràcter preventiu, que té com a finalitat proporcionar benestar nutricional físic i social a les persones en situació de vulnerabilitat, contribuint a millorar la qualitat de vida del col·lectiu d'atenció i evitant en la mesura que siga possible les institucionalitzacions anticipades.

Consisteix en la preparació i lliurament a domicili de menjars a les persones usuàries, en racions equilibrades i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene, per a així prevenir situacions de risc de malnutrició i les seues conseqüències sobre la salut i la independència.

La freqüència de lliurament dels menús en el domicili és diària, de dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores (amb possibilitat o bé entregar el dissabte o d'entregar el divendres també el menjar de l'endemà).

A més, a Altea es continua comptant amb el Taller Prelaboral d'Inserció Social (TAPIS), regulat en l'Ordre de 9 d'abril de 1990, de la Conselleria de Treball i Seguretat Social, per la qual es desenvolupa el Decret 40/1990, de 26 de febrer, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre Registre, Autorització i Acreditació dels Serveis Socials de la Comunitat Valenciana⁶⁶.

Es tracta d'un centre obert destinat a l'organització d'activitats de suport preventiu a la marginació i d'activitats de caràcter rehabilitador i suport psicosocial. Aquest recurs busca potenciar la integració sociolaboral de determinats col·lectius amb problemes de marginació social mitjançant el suport terapèutic i la formació prelaboral. S'hauria de plantejar la transformació en un futur d'aquest recurs a un centre ocupacional.

⁶⁶ https://dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=0992/1990&L=1



A part d'aquests programes, no es pot deixar de costat el treball d'atenció, informació i assessorament a persones majors i persones amb diversitat funcional pel personal del Servei de Promoció de l'Autonomia del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. El servei compta amb 2 treballadores socials, una psicòloga, una educadora social i dues auxiliars administratives.

SERVEI DE PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ AMB LES FAMÍLIES

El Servei de Prevenció i Intervenció amb les Famílies és l'encarregat de la prevenció i avaluació de les situacions de risc, del diagnòstic social i de la intervenció de caràcter individual o familiar amb la infància, l'adolescència, i altres persones que necessiten protecció, orientació i assessorament en l'àmbit familiar.

Mitjançant aquest Servei es compleixen diversos objectius:

- Dotar a les persones usuàries estratègies i eines suficients per a millorar habilitats personals incrementant la seua autonomia i participació social.
- Reforçar les xarxes de suport a la familiar.
- Seguiment, acompanyament i intervenció en l'àmbit familiar, educatiu, sanitari i comunitari.
- Disminuir els indicadors de vulnerabilitat i fomentar les variables protectores, facilitant l'atenció ciutadana cobrint així les seues necessitats físiques, cognitives i socials.

El servei compta amb una treballadora social, una psicòloga, una educadora social i una auxiliar administrativa. Com ja s'ha comentat prèviament, l'Ajuntament d'Altea va sol·licitar a la Generalitat Valenciana realitzar un contracte programa que finance un Equip Específic d'Intervenció amb Infància i Adolescència (EEIIA). Aquesta sol·licitud ha sigut denegada. Des d'aquest servei es reclama que, amb aquesta decisió, acaben assumint funcions de l'EEIIA sense els recursos que tenen assignats aquest tipus d'equip i sense que li corresponguen les seues tasques.

A més, dins d'aquest servei es pot trobar el servei personalitzat a Víctimes de Violència de Gènere, el qual es porta prestant des de fa dècades (fet que fa a Altea un dels municipis pioners en el tracte d'aquest tema d'alta rellevància). Gràcies a aquest recurs es pot atendre a tota mena de violència (física, psíquica, sexual, vicària, econòmica, etc.), a partir de suport psicològic a dones víctimes (com a possibles persones pròximes, amb especial interès a menors fills/as de víctimes de violència de gènere), coordinant-se amb altres actors clau com el Centre Dona 24 hores o l'Oficina d'Atenció a la Víctima de Delicte. A això cal afegir també la tramitació de sol·licituds de serveis ATENPRO (Teleassistència per a Víctimes de Violència de Gènere).



Segons la Memòria proporcionada pel personal del servei, durant l'any 2022 s'han arribat a atendre 67 dones, tramitant un total de 10 noves sol·licituds del servei ATENPRO, existint un total de 28 casos actius.

Aquest servei compta amb una psicòloga, una treballadora social i una advocada.

SERVEI D'INCLUSIÓ SOCIAL

El Servei d'Inclusió Social es fonamenta en la responsabilitat de prevenir les situacions que posen en risc la inclusió de la ciutadania, atenent a totes les dimensions del risc d'exclusió social. Assumeix la prevenció, el diagnòstic, la intervenció i el seguiment per a la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones, famílies o, si escau, unitats de convivència, a més de fomentar la seua participació en el procés d'inclusió social.

De la gran varietat de prestacions oferides per aquest servei (informes de vulnerabilitat, assessorament i orientació...), possiblement la més reconeguda siga la Renda Valenciana d'Inclusió (RVI). Es tracta d'una prestació econòmica i professional dirigida a les persones en risc d'exclusió. Aquest dret subjectiu es concreta a través d'una prestació econòmica i, si escau, un procés d'inclusió social dirigit a cobrir les necessitats bàsiques per a totes aquelles persones que complisquen els requisits específicament regulats per a l'accés a aquesta prestació, en la modalitat que, en cada cas, resulte d'aplicació.

Presenta dues modalitats que són incompatibles entre si: la Renda de Garantia i la Renda Complementària. Segons les dades proporcionades per aquest servei durant la posada en marxa del Pla, l'any 2022 es van tramitar un total de 92 rendes.

Les professionals que integren el servei d'Inclusió Social són dues treballadores socials, una psicòloga, un integrador social, una educadora social i dues auxiliars administratives.

SERVEI D'ACCIÓ COMUNITÀRIA

El Servei d'Acció Comunitària és un servei públic d'accés universal que desenvolupa la prevenció, intervenció i promoció de la convivència en el municipi.

Amb aquest Servei es busca fomentar espais i relacions de col·laboració i participació dels agents comunitaris, identificar l'accessibilitat als recursos locals,



potenciar el desenvolupament personal i social i el procés d'integració social de les persones.

En el marc del servei trobem els següents programes:

- **Pangea**

Es tracta d'un servei encarregat de proporcionar informació, mediació, assessorament i orientació per al col·lectiu migrant sobre els recursos oferits pel consistori per a desenvolupar els projectes d'interculturalitat, acolliment i convivència. Al seu torn, el programa permet coordinar-se amb altres entitats locals de la Comunitat Valenciana, apostant per afavorir la implicació de totes les entitats de la vida social i econòmica en la construcció d'una societat solidària, tolerant i integrada, així com per a facilitar uns estàndards mínims de benestar, tal com són concebuts actualment en la pràctica totalitat dels països del nostre entorn.

La seua finalitat és la Integració de les persones migrants en totes les seues àrees. Per a aconseguir-ho, el servei dona a conèixer els recursos i serveis disponibles que satisfacen les seues necessitats bàsiques; dona suport a la participació social de la població migrant per a fer efectiva la seua integració amb la resta de ciutadania de manera igualitària; informa, assessora i acompanya en els seus processos de regulació; i du a terme activitats de promoció de la interculturalitat i foment de la cohesió entre la població.

En resum, promou totes aquelles accions que permeten a les persones migrants que puguen establir-se i viure de manera digna en el municipi d'Altea.

Entre les funcions d'aquest servei es troben:

- Informació, orientació i assessorament a totes les persones estrangeres que necessiten regularitzar la seua situació a Espanya.
- Elaboració d'informes d'arrelament i habitatge, així com altres tràmits d'estrangeria.
- Gestió d'ajudes econòmiques per a aquelles persones o famílies estrangeres que es troben en situació de dificultat social.
- Facilitar el coneixement i l'accés per a les persones estrangeres als recursos i serveis que estan disponibles en el seu lloc de residència.
- Fer activitats de mediació social i laboral per a facilitar la cerca d'ocupació de les persones estrangeres i afavorir la seua integració en la comunitat.
- Afavorir l'intercanvi i el coneixement mutu entre persones estrangeres i autòctones mitjançant activitats interculturals i de convivència.
- Fomentar la incorporació del voluntariat en la realització d'activitats d'integració social.



- Donar suport a la participació social a través de col·lectius i entitats socials.
- Dur a terme campanyes d'informació i sensibilització en la comunitat, que ajuden a comprendre millor la realitat de les persones migrades.

Altea és un municipi que es caracteritza per posseir una alta multiculturalitat, amb més de 25 nacionalitats entre la seua població. I a través d'aquesta oficina, les persones estrangeres poden rebre l'atenció necessària per a pal·liar les situacions de necessitat social, mitjançant actuacions d'informació, primer acolliment, mediació i acompanyament als serveis necessaris per a la seua autonomia i inclusió social.

L'any 2021, es va atendre 235 persones, de les quals són 137 dones i 98 homes. Al seu torn, s'han realitzat 115 informes, sent 81 Informes d'Integració Social i 34 Informes d'Idoneïtat d'Habitatge. Les demandes d'atenció poden ser per diversitat de casos: informació i acolliment, garanties jurídiques, salut i sistema sanitari, sistema educatiu, orientació laboral, habitatge, igualtat, família, infància i joventut...

A més, compta amb recursos com el servei Atlas (servei públic d'informació bàsica i atenció especialitzada en matèria de migració i refugi), el servei Igualtat (servei públic d'informació, primer assessorament i orientació a les víctimes o persones relacionades amb situacions discriminatòries i delictes d'odi, així com qualsevol situació que poguera implicar la vulneració del principi d'igualtat de tracte) i el programa d'Escoles d'Acolliment. Cal destacar l'existència d'un Pla Sectorial d'Acolliment Intercultural de l'Ajuntament d'Altea des de fa més d'una dècada. L'Oficina de Pangea d'Altea està composta per una treballadora social i una auxiliar administrativa.

- **Associacionisme**

El teixit associatiu configura una part important en la matèria, pel fet que proporciona recursos que permeten ajudar en les tasques de Serveis Socials. Al seu torn, busquen coordinar-se amb les associacions per a aconseguir proporcionar prevenció i prestació completa dels serveis d'atenció i prevenció a la ciutadania en situació de dependència o necessitat social.

- **Programes per a la igualtat LGTBIQ+**

La funció de les accions LGTBIQ+ és aconseguir la integració del col·lectiu de manera real i efectiva, facilitant així la seua participació i representació en tots els àmbits de la vida social. Al seu torn, cerca establir mesures concretes per a aconseguir una societat més justa, lliure i basada en la igualtat de tracte i d'oportunitats de les persones que conformen el col·lectiu, acceptant la



diversitat com un valor afegit; amb la finalitat erradicar les situacions de discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, desenvolupament sexual o grup familiar.

Entre les accions desenvolupades l'any 2021 podem trobar:

- Celebració del dia de l'Orgull
- Accions de Sensibilització
- Accions formatives
- Col·laboració amb el servei Orienta d'atenció a persones LGTBQ+

- **Pla d'Inclusió i Cohesió social**

El Pla tracta de configurar-se com una eina per a dirigir l'estratègia política des de 2023 al 2027, en matèria d'inclusió i cohesió social. Pel que la consecució dels seus objectius es troba directament relacionada amb el treball del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. La seua estructura descansa en 6 línies estratègiques:

Línia estratègica 1. Col·lectius d'especial protecció

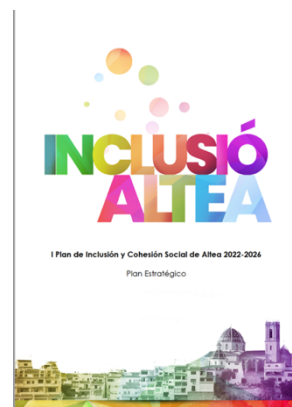
Línia estratègica 2. Desenvolupament comunitari i espai urbà

Línia estratègica 3. Governança

Línia estratègica 4. Promoció i transversalitat

Línia estratègica 5. Inclusió sociolaboral

Línia estratègica 6. Empoderament



UNITAT D'IGUALTAT

La Unitat d'Igualtat del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea està conformada per una agent d'igualtat i una promotora d'igualtat. Des del servei es proporciona informació i assessorament personalitzat a les dones usuàries, es prevé, detecta i deriva a les víctimes de violència de gènere als serveis específics per a la seua atenció integral, i es posen en marxa accions de sensibilització i promoció de la igualtat entre dones i homes per a tota la ciutadania. Al seu torn permet la coordinació amb la Xarxa Valenciana d'Igualtat, per a la implementació i elaboració dels plans d'igualtat. Altea compta amb un Pla Municipal d'Igualtat d'Oportunitats, la implementació de les quals és a escala municipal, i un Pla d'Igualtat en l'àmbit intern de l'Administració local.

El Pla Municipal d'Igualtat d'Oportunitats (2018-2022) va nàixer la finalitat d'implementar mesures per a afermar de manera transversal la igualtat en tots



els àmbits municipals. El document recull un total de 85 accions, les quals s'engloben en les següents àrees de treball:

1. Àrea de Transversalitat
2. Àrea de conciliació de la vida personal, familiar i laboral
3. Àrea de prevenció contra la violència de gènere
4. Àrea de formació i ocupació, comerç, mercat i turisme
5. Àrea d'educació, cultura i benestar social
6. Àrea d'esports, noves tecnologies i joventut
7. Àrea de seguretat ciutadana, mobilitat i urbanisme



Per a continuar els treballs en la matèria, es va impulsar el Pla Intern d'Igualtat (2021-2024), l'objectiu de la qual és impulsar accions internament en el consistori, les quals estan enfocades a aconseguir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes dins de l'organització. Aquest està dirigit a totes les persones que conformen la plantilla de l'Ajuntament d'Altea, amb independència de la relació contractual que tinguin amb aquest.



El pla compta amb 43 accions distribuïdes en set àrees de treball:

1. Context de l'organització
2. Procés de selecció i contractació
3. Promoció professional
4. Formació
5. Comunicació
6. Condicions de treballar
7. Exercici corresponsable dels drets de la vida personal, familiar i laboral

Sobre les accions implementades en l'exercici de l'any 2021, es van dur a terme accions en matèria d'informació i assessorament a les dones, en inclusió de perspectiva de gènere en les polítiques municipals, i sobre prevenció en violència de gènere.



ASSESSORIA JURÍDICA

El Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea ha de comptar amb persones professionals de suport jurídic, tal com assenyala l'apartat segon de l'article 64 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclosius de la Comunitat Valenciana.

Les seues funcions es troben assenyalades en l'article 36 del Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials:

- Atenció, assessorament, seguiment i acompanyament a les persones, famílies i unitats de convivència, així com a associacions i col·lectius en tota matèria vinculada amb la seua competència professional i nivell d'atenció, que vinguen derivats des de l'equip d'intervenció.
- Assessorament i informació en matèria de dret sociolaboral, dret civil, dret administratiu i dret penal.
- Assessorament i suport jurídic a professionals de serveis socials d'Atenció Primària de caràcter bàsic i específic.
- Ús de tècniques de mediació en el desenvolupament de les seues funcions.
- Coordinació amb tots els membres de l'equip de professionals de la zona bàsica, amb professionals dels serveis de caràcter específic i amb altres persones professionals municipals, del sistema autonòmic, d'organismes públics i d'entitats d'iniciativa social.
- Suport jurídic en l'àmbit dels serveis socials en matèria de contractació de serveis o convenis de col·laboració amb altres entitats públiques o privades.
- Definició d'ordenances i reglaments municipals en matèria de serveis socials que desenvolupen el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.
- Registre de la informació social mitjançant l'aplicació informàtica proporcionada a aquest efecte.
- En general, qualsevol altra funció que li siga encomanada per raó de la seua competència.

A aquestes funcions, se li pot afegir les derivacions realitzades a altres serveis jurídics com JUSTIPROP⁶⁷ i MEDIAPROP⁶⁸, i la col·laboració en l'atenció a la violència de gènere.

⁶⁷ Un servei d'orientació, assessorament i informació jurídica, finançat per la Generalitat Valenciana i prestat per professionals de l'advocacia en les dependències que els ajuntaments posen a la disposició de la ciutadania. Més informació: <https://cjusticia.gva.es/es/web/reformas-democraticas-y-acceso-a-la-justicia/justiprop>

⁶⁸ Un servei de proximitat en el qual les parts en conflicte intenten voluntàriament aconseguir per si mateixes un acord amb l'ajuda d'un professional en mediació, que no té funcions decisòries, sinó que gestiona el



Actualment es troba en el Departament una assessora jurídica, encarregada de fer aquest treball transversal. La qual, realitza una labor d'assessorament tan individualitzada amb les persones usuàries (sense existir requisits concrets), com amb cadascun dels serveis prestats en el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, exercint una clara funció transversal.

Les persones usuàries poden acudir a aquest servei directament o derivades per altres serveis. No existeix un perfil concret de persona a la qual s'atén, assistint en diversitat de temàtiques com a pàtria potestat, violència de gènere, herències, arrendaments, responsabilitat patrimonial...

Segons va identificar en la seua entrevista l'assessora jurídica, el mes de desembre de 2022 va atendre un total de 22 persones, rondant el mes de gener xifres similars. Assenyala que no té cites acumulades, la qual cosa demostra que va molt al dia amb les seues funcions d'atenció ciutadana.

També s'elaboren informes de vulnerabilitat social, especialment per a casos de desnonament amb menors, per a així suspendre el llançament fins que es trobe una altra estada digna. S'aprofita l'entrevista per a identificar l'escàs habitatge social de la qual es disposa en el municipi (sent aquest servei l'encarregat de realitzar tràmits de gestió com els decrets d'ús i els contractes), així com l'alt cost de vida de la localitat.

Es coordina amb diversitat d'actors externs. Col·labora amb advocacia relacionada amb casos de persones usuàries, assistint-los en la matèria corresponent, si ho considera oportú. Es comunica d'una forma adequada amb el Centre de Salut, i es destaca la necessitat de millorar la coordinació i comunicació amb Policia Local, Guàrdia Civil i Jutjats.

L'assessorament, tal com identifica el decret citat, també arriba al teixit associatiu, identificant la possibilitat futura de realitzar unes certes formacions amb les associacions en matèria jurídica.

Respecte al seu treball amb la resta dels serveis, segons va identificar en la seua entrevista, té previst realitzar, entre altres, les següents accions:

- Revisar el Reglament del TAPIS.
- Realitzar Reglament de les comissions tècniques.
- Redactar el Reglament de la Mesa de Violència de Gènere.
- Desenvolupar el Protocol d'actuació davant la violència de gènere.

procediment. Més informació: <https://cjusticia.gva.es/es/web/reformas-democraticas-y-acceso-a-la-justicia/que-es-mediaprop>



- Crear el Reglament de transversalitat de gènere.
- Redactar el Reglament de prevenció de l'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe.
- Desenvolupar l'Ordenança abolicionista de la prostitució.
- Modificar el Reglament del Servei d'Atenció a domicili.
- Crear el Protocol de menors en risc.

Una altra de les funcions que assumeix és la gestió dels treballs en benefici de la comunitat, coordinat amb el departament de gestió de penes. Identifica la gestió d'aquest servei com a complicada, ja que li requereix emprar molt de temps i existeixen poques opcions en les quals desenvolupar aquests treballs (identificant-se el departament d'esports com el principal receptor de persones penades amb aquests serveis comunitaris).

Finalment, assenyala el doble treball burocràtic que ha de realitzar per mitjà dels expedients electrònics i les anotacions personals que ha de fer de cada cas, per mitjà del Sistema d'Informació d'Usuaris de Serveis Socials (SIUSS) i GESTIONA.

SERVEIS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE CARÀCTER ESPECÍFIC

L'únic servei d'Atenció Primària de caràcter Específic que té actualment l'Ajuntament d'Altea és el Servei de Diversitat Funcional i Salut Mental. L'objectiu del qual és atendre de manera integral a les persones diagnosticades d'una malaltia mental greu i crònica, i compleix diverses funcions com:

- Promoure hàbits de salut entre la població.
- Promocionar l'autonomia personal.
- Atenció individual a les persones amb diversitat funcional per a fomentar la seua participació en la comunitat.
- Donar suport a la persona cuidadora suportant evitant la sobrecàrrega de treball.
- Intervenció en el seu domicili per a garantir les necessitats bàsiques i promocionar la seua autonomia.

En ell, s'emmarca el servei SASEM (Servei de Diversitat Funcional i Salut Mental), el qual té com a finalitat prevenir l'agreujament i cronificació de problemes de salut mental, i proporciona eines perquè la persona romanga en el seu entorn familiar i comunitari, afavorint la seua autonomia.

Durant el curs 2022, el servei ha estat conformat per una psicòloga, un treballador social i una auxiliar administrativa.



A partir del curs 2023, s'ha considerat adequat readaptar al personal, comptant aquest servei actualment amb una psicòloga, un educador social i una auxiliar administrativa.

7.2 EN MATÈRIA DE SOCIETAT CIVIL

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclosius de la Comunitat Valenciana, estableix en el seu títol IV la col·laboració dels serveis socials públics amb les entitats privades d'iniciativa social, com les fundacions, les associacions, les organitzacions de voluntariat i altres entitats sense ànim de lucre que realitzen actuacions de serveis socials previstes en el seu objecte social. Amb elles, l'administració local podrà establir acords d'acció concertada. Es tracta d'un instrument organitzatiu de naturalesa no contractual a través del qual l'administració competent podrà organitzar la prestació de serveis socials per entitats d'iniciativa social el finançament de la qual, accés i control siguen de la seua competència ajustant-se al procediment i als requisits que preveu la Llei i la normativa sectorial que siga aplicable.

Les administracions públiques valencianes també podran contractar la provisió de les prestacions de la seua competència amb entitats d'iniciativa privada, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable en matèria de contractes del sector públic. En aquesta contractació pública s'hauran d'incloure clàusules de responsabilitat social i de transparència.

I, a més, les administracions públiques valencianes podran promoure la col·laboració de les entitats d'iniciativa social en la provisió de prestacions a través de subvencions, en nom de què desenvolupen les següents funcions:

- a) El desenvolupament personal, la promoció de l'autonomia i l'accessibilitat universal i inclusió social, en els termes que estableix la seua normativa reguladora.
- b) El manteniment de serveis.
- c) La promoció de programes i actuacions de serveis socials, especialment dels que tenen caràcter innovador o es dirigeixen a grups de població vulnerables.
- d) El foment de l'associacionisme, l'ajuda mútua i el voluntariat.
- e) La implementació d'accions formatives en l'àmbit dels serveis socials.
- f) El foment d'activitats d'R+D+I relacionades amb l'àmbit dels Serveis Socials.
- g) La promoció d'altres programes i accions d'interés general dirigides a grups i persones en situació de risc, vulnerabilitat social, desprotecció o dependència amb caràcter preventiu.



- h) Altres accions de naturalesa i finalitat anàlogues o semblants a les anteriors.

De la mateixa manera, en el títol V de la citada Llei, es delimita la participació de la societat civil en el Sistema públic de Serveis Socials. Per a això, les administracions públiques han de facilitar la participació cívica en la planificació, el funcionament i l'avaluació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, a fi d'integrar els processos deliberatius en la presa de decisions i adequar el sistema a les necessitats i a la diversitat de les persones en el procés de participació al llarg del seu cicle vital.

Principalment s'haurà de garantir la participació de les associacions representatives de la ciutadania, les organitzacions de persones professionals dels serveis socials, el voluntariat social, les entitats de la iniciativa privada de serveis socials i les organitzacions sindicals i empresarials més representatives; establint els òrgans de participació necessaris.

Pel que fa a Altea als recursos provinents de la societat civil i les entitats privades, trobem dins del teixit associatiu les següents associacions més rellevants dins de l'àmbit comunitari:

- **Creu Roja:** l'organització posseeix diversos convenis en l'àmbit municipal, entre ells amb l'àrea de Benestar Social. L'any 2022, el conveni va ascendir a 15.000 €.
- **Cáritas:** l'entitat posseeix un conveni de col·laboració amb la regidoria de Benestar Social, mitjançant la qual l'any 2022 es dote a l'organització sense ànim de lucre d'un total de 5.000 € per al desenvolupament de la seua activitat, ajudant a persones en situació d'emergència social.
- **Corazón Exprés:** es tracta d'una associació benèfica d'ajuda d'emergència, que serveix de suport a les persones mitjançant la formació per al seu desenvolupament, així com realitzar acompanyament a les persones sense familiars pròxims respecte a problemes de salut, econòmics i socials. Al seu torn, van renovar el conveni de col·laboració amb els Serveis Socials municipals. En 2022 van rebre una ajuda de 5.000 € perquè desenvolupen la seua activitat.
- **Integra:** es tracta d'una associació de pares de persones amb TEA, TGD i altres necessitats especials, l'objecte de les quals és la realització de teràpies de logopèdia i estimulació. Al seu torn posseeixen una aula d'integració sensorial per a la realització de teràpia. Se li va proporcionar una subvenció de 8.000 € per a l'any 2022.



- **AFEM:** és l'Associació de Familiars i Malalts Mentals de la Marina Baixa. En aquest cas no existeix conveni de col·laboració amb l'àrea de Benestar Social perquè l'organització ho posseeix amb la regidoria de Sanitat. En 2022 va rebre una subvenció de 3.500 €.
- **ANÉMONA:** es tracta d'una associació independent sense ànim de lucre que busca donar resposta a les necessitats de les persones afectades pel càncer de mama. L'associació posseeix conveni amb diverses entitats, com l'Hospital Clínica Benidorm. En el municipi estan situats en el Centre Social d'Altea. Per al curs 2022 va obtenir una subvenció de 2.500 €.
- **Doble Amor:** l'Associació s'encarrega de donar cura i formació de persones amb discapacitat intel·lectual. Compta amb conveni de col·laboració amb serveis socials, prestant transport a persones amb discapacitat intel·lectual en el municipi. Aquesta associació va percebre 3.000 € de subvenció l'any 2022.
- **COCEMFE Alacant:** la Confederació Espanyola de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica té com a objectiu aconseguir la plena inclusió i participació de les persones amb discapacitat física en tots els àmbits de la societat, a través de la promoció, defensa i drets. L'organització posseeix un conveni a escala municipal amb l'ajuntament per a l'elaboració d'accions per a la informació, orientació i assessorament tècnic i foment de l'ocupació en matèria de diversitat funcional. Se li va proporcionar una subvenció de 2.000 € l'any 2022.
- **Mujeres con voz:** l'associació té com a objecte la necessitat de continuar avançant cap a la igualtat de gènere i aconseguint una societat lliure d'exclusió social. L'associació compta un conveni de col·laboració amb la regidoria i igualtat, la qual va dotar l'any 2022 d'una ajuda de 5000 euros a l'associació.

Així mateix, en els pressupostos del 2022 hi havia consignades subvencions a altres associacions les quals, per diferents motius, no ha pogut procedir a la solitud i formalització d'aquestes:

- **Associació expedició JUITA amics del poble Saharauí:** associació solidària amb la lluita del poble sahrauí, que aporta des d'ajuda humanitària fins a ajuda i col·laboració jurídica.
- **Associació LUALI amics del poble Saharauí:** la present associació tenia consignats un total de 2.500 euros per al curs 2022.



- **Associació contra el càncer:** es compon de pacients, familiars, persones voluntàries i professionals que treballen en equip per a prevenir, sensibilitzar, acompanyar a les persones, i finançar projectes d'investigació oncològica que permetran un millor diagnòstic i tractament del càncer. La present associació tenia consignats un total de 1.300 € l'any 2022.
- **AMPA de Gargasindi:** es tracta de l'associació de mares i pares del Centre d'Educació Especial Gargasindi. La present associació tenia consignats un total de 1.500 €.
- **Associació Ames de casa d'Altea:** l'organització posseeix un conveni de col·laboració, dinamitzant activitats d'oci per a les dones de la població. En 2022, la present associació tenia consignats una subvenció de 1.200 €.
- **Associació Ames de casa d'Altea la Vella:** igual que l'anterior associació, aquesta entitat tenia consignats una ajuda econòmica de 1.200 €.

També es col·labora amb el FONS per la Solidaritat, amb una aportació anual de 1.200 €.

7.3 EN MATÈRIA D'ESPais DE BENESTAR

Quant a altres espais de benestar, trobem diferents serveis dedicats a garantir la qualitat de vida, autonomia i inclusió de tota la ciutadania.

En primer lloc, en el cas de l'educació, en la població existeix una Escola Infantil Pública de Primer Cicle, Mini-Mon, amb 6 unitats autoritzades i 86 llocs.

En el referit a centres educatius d'Educació Primària i Secundària Obligatòria, existeix un total de 5 Centres Educatius d'Infantil i Primària municipals:

- El **CEIP Altea la Vella**, és un centre situat a Altea la Vella, els llocs autoritzats de la qual són, en educació infantil de segon cicle, 75 places, i 150 d'educació primària.
- El **CEIP El Blanquinal** és un centre educatiu situat en la Partida Pla del Castell, el qual compta amb 36 places en el primer cicle d'educació infantil de primer cicle i 150 en segon cicle; respecte a primària, existeixen un total de 300 vacants oferides.
- El **CEIP Garganes Foyeta** és un centre d'educació infantil i primària, el qual compta amb una unitat habilitada per a educació especial, 18 llocs



autoritzats per a primer cicle, 150 per a segon, i 300 places en educació primària.

- El **CEIP l'Olla** està situat en la partida de l'Olla, el qual posseeix 50 places en educació infantil de segon cicle i 150 en educació primària.
- El **CEIP les Rotes**, posseeix 150 places autoritzades en segon cicle i 300 en educació primària.

Respecte a Instituts d'Educació Secundària, existeixen dos centres en el municipi:

- **IES Altaia** compta amb 12 unitats autoritzades en l'ESO i 4 en Batxillerat.
- **IES Bellaguarda** posseeix 9 unitats autoritzades en batxillerat, 10 unitats per a Cicles Formatius i 17 per a Educació Secundària Obligatoria.

A més, en el municipi trobem dos centres d'ensenyaments especialitzats, i un centre de formació de persones adultes que compta amb 129 places autoritzades. Al seu torn, la localitat alberga la seu universitària de la Universitat Miguel Hernández, l'educació de la qual es concreta en ensenyaments artístics universitaris.

D'altra banda, fent referència a l'àmbit sanitari, la localitat posseeix un Centre de Salut, dos consultoris auxiliars, una unitat de Salut Mental i una Unitat de Salut Sexual i Reproductiva.

Altea també compta amb una **Unitat de Prevenció Comunitària en Conductes Addictives** (UPCCA). Es tracta d'un servei especialitzat de titularitat local la funció principal de la qual és el desenvolupament de programes de prevenció, de manera que es reduïska o evite l'abús de drogues i altres conductes addictives. Al seu torn, s'elaboren accions per a promoure hàbits de vida saludables.





Dins d'aquest àmbit, la UPCCA va elaborar l'III Pla Municipal de Drogodependències (2020-2024) i altres conductes addictives, un document que engloba una sèrie de programes, projectes i actuacions en matèria de drogodependència, que busca abordar mitjançant els recursos existents, les necessitats en la matèria al voltant de l'àmbit laboral, escolar, familiar o comunitari.



CENTRES DE MENORS

Altea compta amb quatre centres gestionats per la Fundació Salut i Comunitat. En primer lloc, una **Residència d'Acolliment General "El Verdader"**, amb 11 places, i el **Centre d'Acolliment de Menors Altea**, amb 24 places, la qual acull a xiquetes, xiquets i adolescents sota el sistema de protecció de la Comunitat Valenciana. El centre té un caràcter d'acolliment integral i educatiu per a les persones menors d'edat que no posseeixen un entorn familiar adequat.

Al seu torn, per a atendre els menors estrangers no acompanyats del municipi, existeixen dos equipaments la **Residència d'Acolliment General, Projecte Migratori "El Verdader 2"**, amb 18 places, i el **CAM "El Castell"**, amb 24 places. El servei introdueix progressivament en el municipi als menors, mitjançant diferents recursos, afavorint la seua inclusió en l'entorn i permetent regularitzar la seua situació.

CENTRES DE PERSONES MAJORS

Al seu torn, el **Centre Social Tercera Edat Altea**, és un espai d'estada diürna el qual serveix de lloc de trobada per al grup d'edat i es realitzen activitats d'oci.

El **Centre Integral de Majors** (CEAM-CIM) d'Altea, és el recurs municipal d'atenció preventiva per a persones majors, que els dona suport per a trobar els recursos necessaris amb els quals millorar la seua qualitat de vida. La seua titularitat és municipal, però va ser concedida a l'entitat Fundació Salut i Comunitat, i l'accés al mateix es duu a terme a través de la coordinació amb els serveis socials generals, així com mitjançant la medicina preventiva.



Imatge 3: Centre Especialitzat d'Atenció al Major d'Altea

Finalment, cal destacar l'**Observatori Municipal per a Persones Majors** en soledat. Es tracta d'un projecte pilot impulsat per la regidoria de Benestar Social, i cerca donar resposta a aquelles persones majors que no posseeixen una xarxa social o familiar de suport i per tant pateixen soledat no desitjada, fomentant la seua participació en el municipi a través de les destines activitats esportives, culturals, lúdiques i socials. Aquest espai que actualment es troba en la fase inicial, es desenvoluparà en tres fases: detecció, acció i avaluació. Amb aquest projecte es pretén detectar i valorar les necessitats de les persones majors, avaluant individualment o col·lectivament la seua situació social, sanitària i emocional.

ANÀLISI TERRITORIAL



8. ANÀLISI TERRITORIAL I CARACTERÍSTIQUES DE LA ZONA

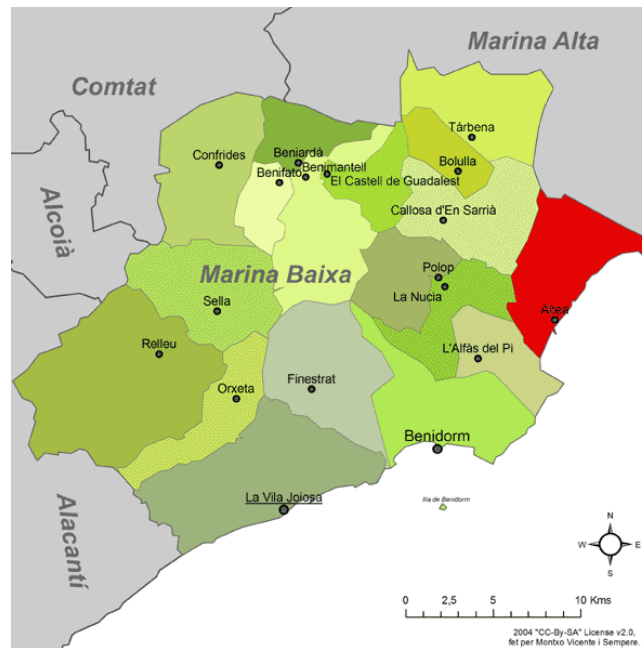
En el següent apartat es durà a terme una anàlisi de les variables que s'han estudiat al llarg de la investigació. Així, es detalla la situació de cadascun dels serveis oferits en el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, així com la seua relació amb altres actors d'interés com l'Ajuntament o altres organismes públics, partint d'una anàlisi conjunta de les dades de treball desenvolupat al llarg de l'últim curs, de la informació extreta durant les entrevistes desenvolupades al seu personal i el teixit associatiu, i dels resultats obtinguts en el qüestionari llançat a la ciutadania.

Per tant, es tracta de mostrar i interpretar els resultats obtinguts durant la fase de diagnòstic del Pla Estratègic Zonal dels Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea, amb l'objectiu de crear unes conclusions significatives, que siguen d'utilitat per a establir, posteriorment, les línies estratègiques de manera coherent i que responguen a la realitat municipal.



Situació municipal

La població d'Altea pertany a la comarca de la Marina Baixa, composta per l'Alfàs del Pi, Altea, Beniardà, Benidorm, Benifato, Benimantell, Bolulla, Callosa d'En Sarrià, Guadalest, Confrides, Finestrat, la Nucia, Orxeta, Polop, Relleu, Sella, Tàrbena i la Vila Joiosa. Al mateix temps, compta amb una superfície total de 34,43 Km², sent limítrof amb els termes municipals de l'Alfàs del Pi al sud, i la Nucia i Callosa d'En Sarrià a l'oest. Per part seua, el nucli poblacional es troba exactament a 60 metres d'altura i a 51 quilòmetres de la capital de província.

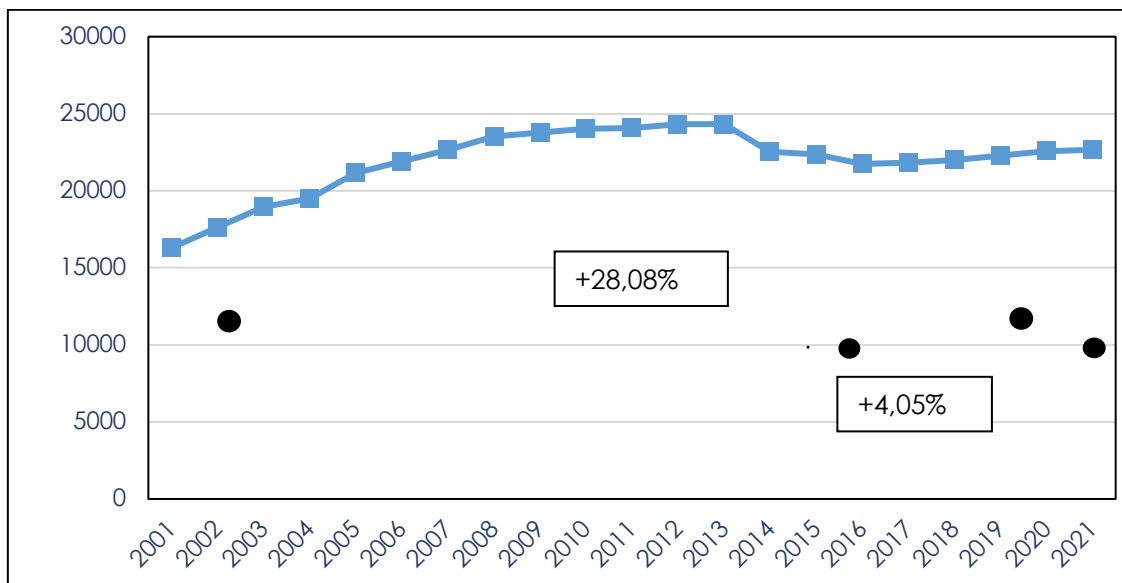


Mapa 1. Comarca de la Marina Baixa

Font. Portal Web de l'Ajuntament d'Altea.

Segons les dades publicades per l'INE a 1 de gener de 2022 el nombre d'habitants a Altea és de **23.010**, 353 més que l'any 2021, la qual cosa representa un 12,2% del total de població comarcal. La població està molt igualada quant a sexe, sent el 49,1% homes i el 50,9% dones.

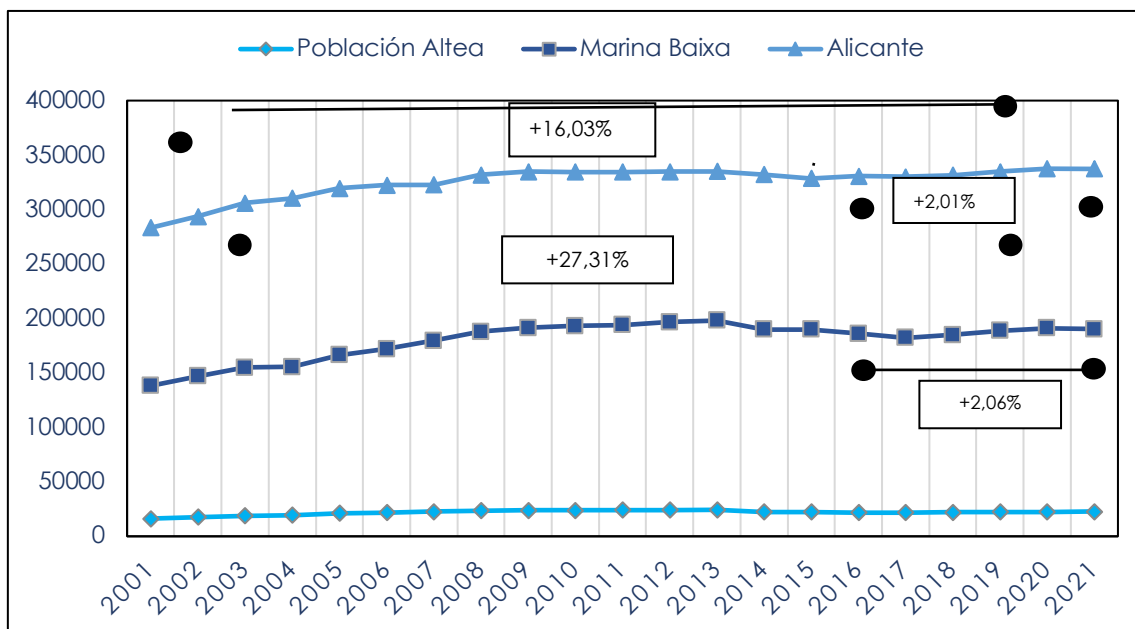
El Gràfic 1 permet observar l'evolució de la població en els últims vint anys; la qual ha augmentat des del 2001 en un 28%, i, en els últims cinc anys, un 4%. La principal variació demogràfica la podem apreciar entre els anys 2013 i 2014, i pot vindre produïda pel descens de les colònies europees durant els anys de recuperació de la crisi econòmica. Les dades del padró de l'any 2014 confirmen que la Comunitat Valenciana va ser la comunitat autònoma amb major descens poblacional, paral·lelament a la qual major població estrangera va perdre, situant-se aquesta xifra en 131.366 persones, especialment a la província d'Alacant, podent afectar, per tant, a Altea.



Gràfic 8. Evolució de la població d'Altea (2001-2021)

Font. INE. Elaboració pròpia.

Al mateix temps, en el Gràfic 9 podem comparar l'evolució demogràfica municipal amb la comarcal i provincial. Mentre que a escala municipal l'augment en els últims vint anys i en els últims cinc ha sigut de 28% i 4% respectivament, a nivell comarcal aquestes dades es veuen reduïts fins al 27% i el 2% respectivament. I, provincialment, fins al 16% i el 2% respectivament.

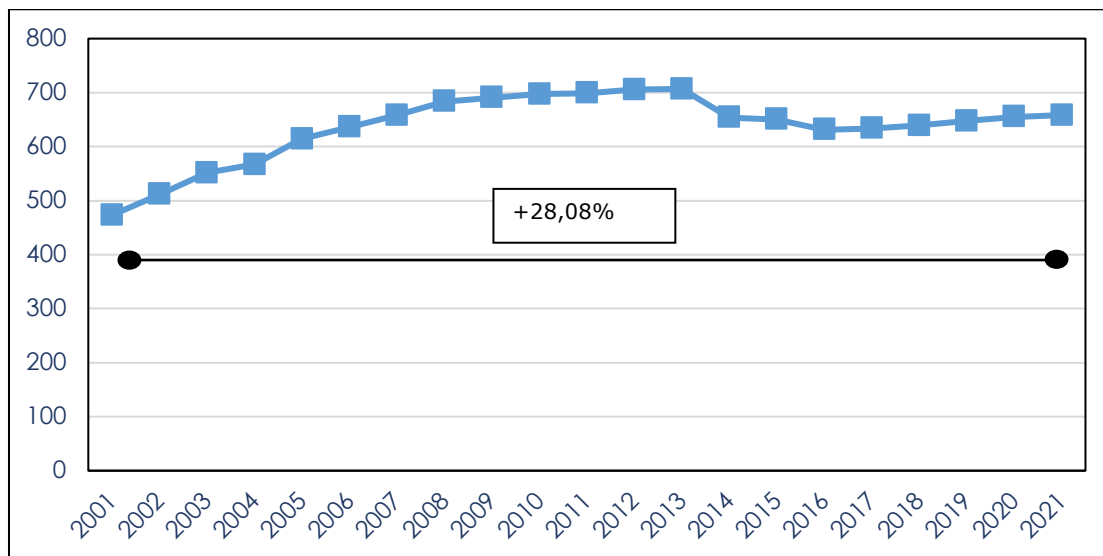


Gràfic 9. Comparativa de l'evolució demogràfica Altea, Marina Baixa i Alacant (2021).

Font. INE. Elaboració pròpia.



Així, el Gràfic 10 mostra com la densitat de població ha augmentat en els últims 20 anys en quasi 200 persones per Km², situant-se en 2001 en 473,25 persones per Km², i en 2021 en 658,06 persones per Km².



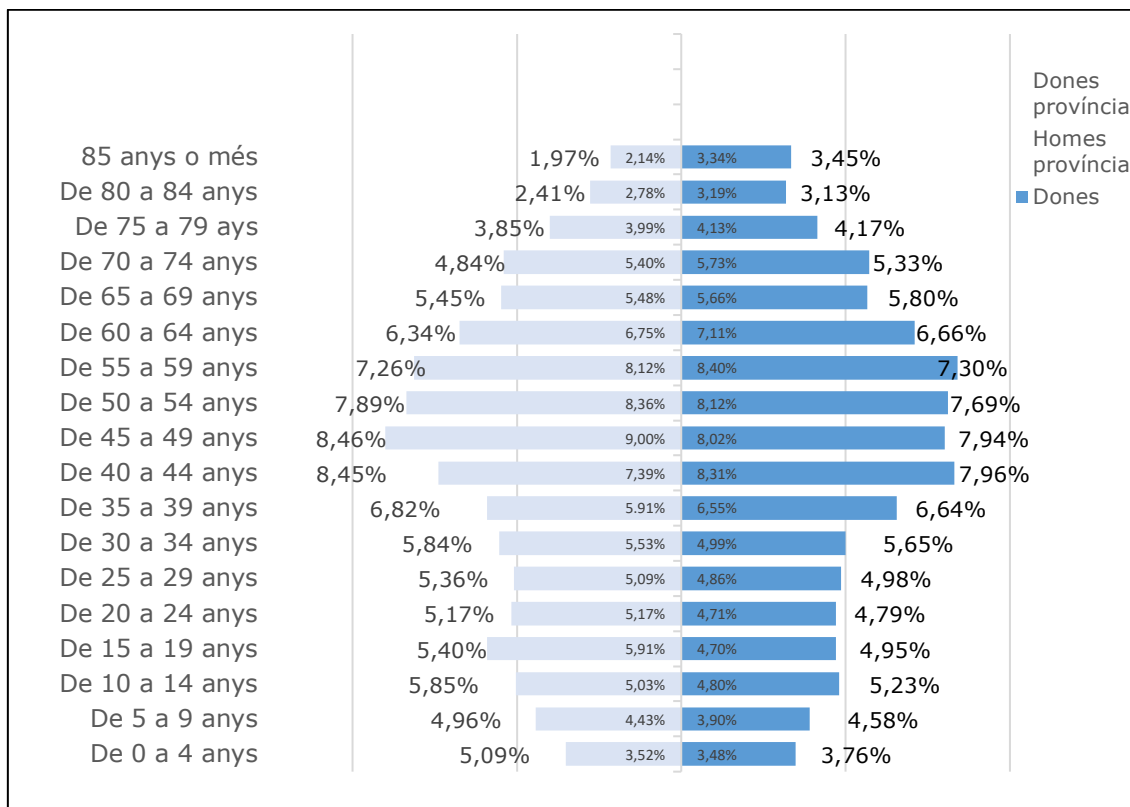
Gràfic 10. Evolució de la densitat poblacional d'Altea (2001-2021)

Font. Portal d'Informació Argos. Elaboració pròpia.

No obstant això, a pesar que la població segueix una tendència a l'alça, la seua piràmide poblacional és regressiva, en presentar els grups a partir de 50 anys major població que els grups de menys de 50 anys. Aquest tipus de piràmide és comuna tant en la resta d'Espanya, com als països europeus, i suposa una tendència cap a l'envelliment de la població.

Tal com podem observar en el següent gràfic, el gruix de població es concentra en el tram d'edat comprés entre els 40 i els 64 anys, acumulant quasi el 40% del total de població. Per part seua, en comparació amb els valors provincials, aquest mateix tram d'edat a nivell provincial representa un 38%.

Aquesta piràmide poblacional ve molt marcada per la immigració, fonamentalment de colònies estrangeres en edats madures o avançades, per això veiem com la població jove és menor a nivell municipal que provincial, al mateix temps que la població madura i avançada és major a nivell municipal i, paral·lelament, el creixement poblacional és major a Altea que a Alacant. Per tant, veiem com l'arribada de persones estrangeres al municipi fa créixer la població al mateix temps que l'envelleix, propiciant l'eixamplament de les edats centrals, com s'ha comentat amb anterioritat.

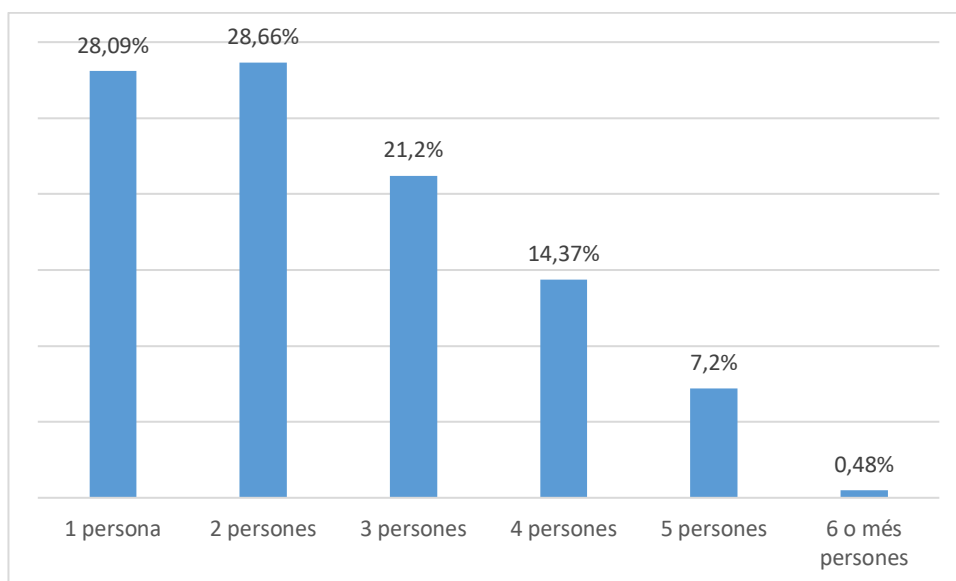


Gràfic 11. Piràmide poblacional d'Altea (2021)

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

Quant al tipus d'habitatges, la població d'Altea es distribueix en un total de 9.085 habitatges, les quals corresponen a 2.550 llars unipersonals (28%), 2.605 llars de dues persones (29%), 1.926 llars de tres persones (21%), 1.306 llars de quatre persones (14%), 654 llars de cinc persones (7%), i 44 llars de sis persones o més (0,5%).

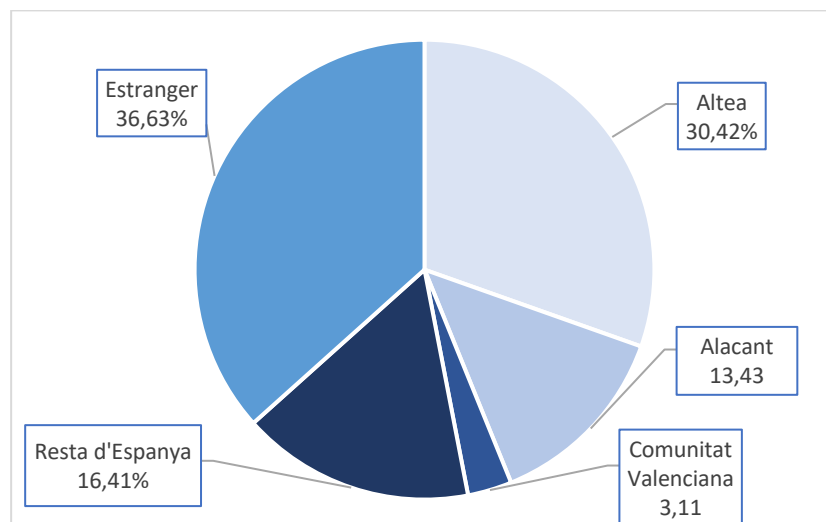
Veiem com predominen les llars unipersonals o de dues persones, no responent, per tant, al model de família nuclear clàssic de la distribució familiar espanyola. Aquesta abundància de llars d'1 i 2 persones també obeeix a la realitat concreta d'Altea. Existeix una quantitat considerable d'immigració europea en les colònies d'avançada edat, generalment amb llars compostes per una o dues persones, la qual cosa redueix la grandària de les llars en termes generals.



Gràfic 12. Tamany de les unitats familiars d'Altea (2021)

Font. INE. Elaboració pròpia.

Quant a l'origen tant estranger com nacional de la població d'Altea, un 30% del total de població va nèixer en el propi municipi, un 37% a l'estranger, un 13% a Alacant, un 3% en altres parts de la Comunitat Valenciana i, finalment, un 16% en la resta d'Espanya. És a dir, de cada 10 persones, únicament 3 han nascut a Altea.



Gràfic 13. Origen desglossat de la població d'Altea (2021)

Font. INE. Elaboració pròpia.

Així, a Altea resideixen 7.613 persones estrangeres (quasi el 37%), que es distribueixen en 3.803 homes i 3.810 dones l'any 2021, la qual cosa suposa un 16,78% i un 16,82% respecte a la població total, respectivament. Si ens centrem en la nacionalitat d'aquestes, la més estesa a Altea és la romanesa, comptant amb 876 persones, la qual cosa suposa quasi el 17% del total de població



estrangera; seguidament trobem a les persones del Regne Unit, comptant amb un 16% del total de població estrangera, significat 862 persones.

Posteriorment, trobem a la població russa, sent 689 persones i suposant un 13% del total de població estrangera. Amb dades relativament més baixes estan Alemanya (7%, amb 365 persones), Marroc (6%, amb 319 persones), França (5%, amb 256 persones), Itàlia (4%, amb 235 persones), Bulgària (4%, amb 185 persones), Argentina (3%, amb 178 persones), Colòmbia (3%, amb 174 persones), Ucraïna (3,12%, 164 persones), Equador (2,51%, 132 persones), Cuba (2,13%, 112 persones), Algèria (2%, 105 persones), Xina (1,96%, 103 persones), i altres (9,58%, 504 persones).

Així, ateses les persones empadronades, la majoria d'immigració és europea, superant el 50%. Aquestes responen a un perfil de famílies europees d'alt poder adquisitiu, que busquen, principalment, passar la seua jubilació en una casa luxosa prop de la costa. I, arriben a Espanya, gràcies al seu bon clima i els preus dels habitatges (generalment molt més assequibles que al seu país d'origen). La qual cosa és coherent amb el model residencial que s'ha desenvolupat a Altea.

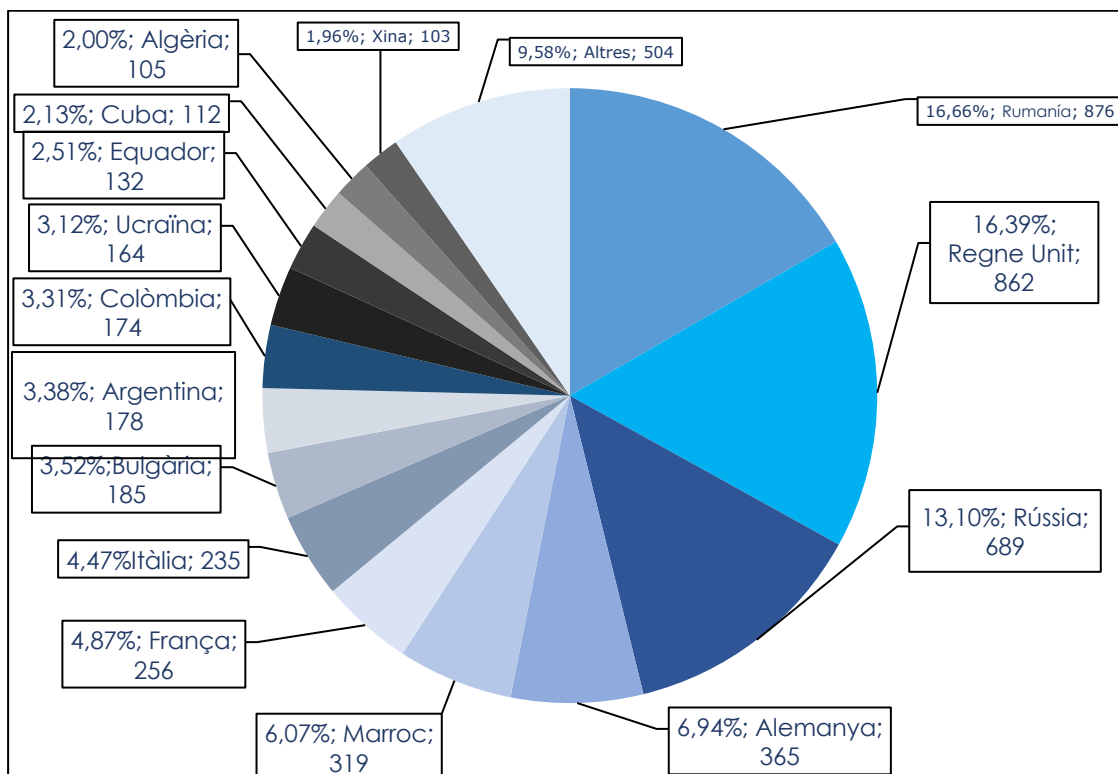
Per part seua, la immigració llatina, que està associada a patrons de vida i consum més austers que la immigració europea, no gaudeix de gran representació segons les dades del padró. No obstant això, les entrevistes amb el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea i la dinàmica amb associacions va aflorar que sí que existeix molta immigració que prové d'aquests països. Però, respon a un perfil més flotant que potser no arriba a empadronar-se, per la qual cosa queda invisibilitzat.





Gràfic 14. Mapa amb les principals nacionalitats residents a Altea (2021)

Font. INE. Elaboració pròpia a partir d'Excel.



Gràfic 15. Relació percentual de les principals nacionalitats estrangeres d'Altea (2021)

Font. INE. Elaboració pròpia.

Segons la taxa de dependència⁶⁹ d'Altea, podem afirmar que ens trobem davant una xifra concorde a la tendència provincial, autonòmica i estatal; ja que aquesta és del 53%, xifra equiparable a la dels altres nivells (55,46%, 54,60% i 54,40%, respectivament). Corresponent un 21% a la taxa de dependència en menors de 16 anys i un 32% en persones majors de 65 anys. Això és, més de la meitat de la població depèn econòmicament dels ingressos d'altres persones, per no trobar-se en edat per a treballar.

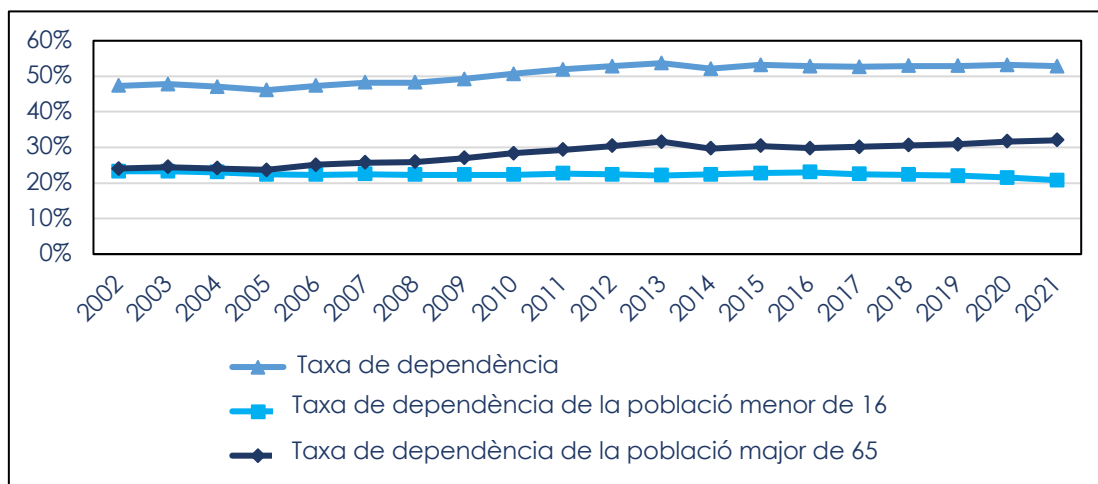
Si atenem a l'evolució, podem veure com la taxa de dependència segueix una tendència lleugerament a l'alça durant el període 2002-2021 (Gràfic 9). Això es deu a l'augment de la taxa de dependència de la població major de 64 anys i a la disminució de la de 16 anys, la qual cosa comporta la tendència a

⁶⁹ La taxa de dependència indica la proporció entre població dependent i la població activa, és a dir, de la qual depèn. Per tant, la taxa de dependència recull la proporció de persones menors de 16 i majors de 65 respecte a la resta de població.



l'envelliment de la població. La causa principal d'aquesta situació és l'augment de l'esperança de vida als països occidentals i els baixos índexs de natalitat.

A més, per la seua situació geogràfica i la seua oferta immobiliària, Altea és, com ja hem assenyalat, un municipi que les persones estrangeres, principalment, trien per a retirar-se després de la seua jubilació. El que explica, l'alt percentatge de població estrangera i l'alt índex de dependència de persones majors de 64 anys.



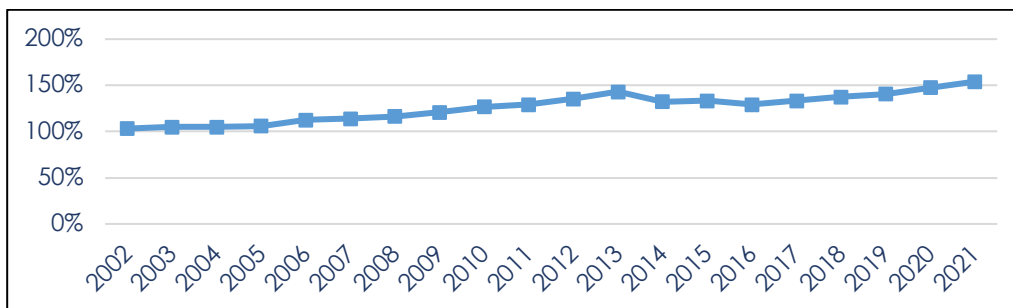
Gràfic 16. Evolució comparada de les taxes de dependència a Altea (2002-2021).

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

Si atenem l'índex d'envelliment⁷⁰, observem com l'any 2002 aquest a penes superava el 100%. Això és, el nombre de persones majors i joves era similar, la qual cosa garanteix el reemplaçament de la població. No obstant això, l'any 2021, aquest percentatge ascendeix fins al 154%. És a dir, cada dos joves menors de 15 anys a Altea, hi ha 3 persones majors.

Al mateix temps, si parem atenció a la línia de tendència, es pot afirmar que la previsió per als pròxims anys és que aquest índex continue augmentant a un ritme molt elevat.

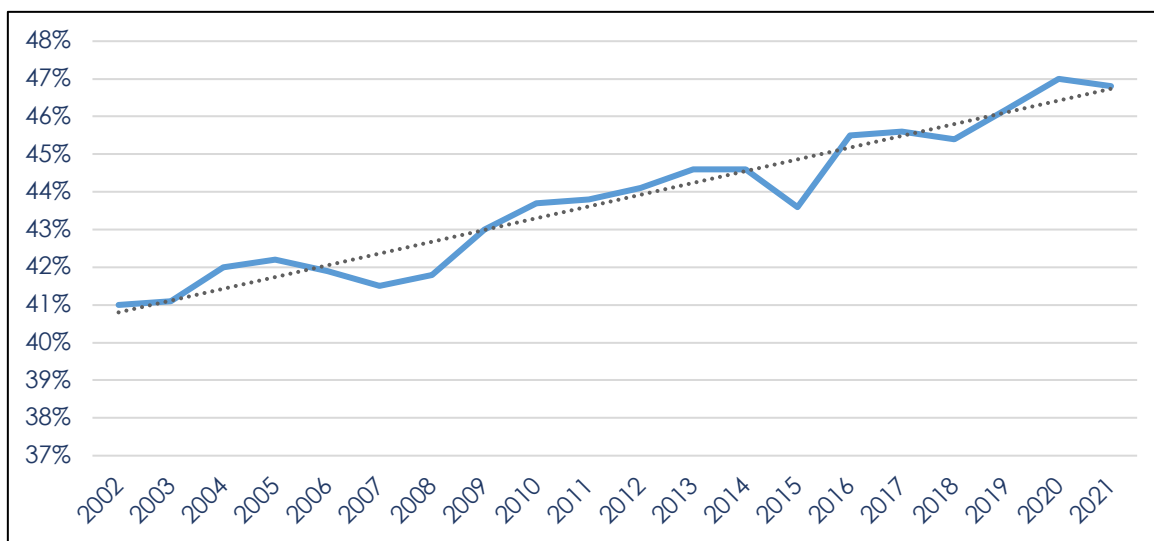
⁷⁰ L'índex d'envelliment expressa la relació entre la quantitat de persones adultes majors i la quantitat d'infància i joventut, és a dir, és un índex que aplica el quocient entre persones de 65 anys o més en determinat territori respecte a les persones menors de 15 anys en aqueix mateix territori, expressat en valors percentuals.



Gràfic 17. Evolució de la taxa d'envelliment d'Altea (2002-2021)

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

Per part seua, l'índex de longevitat⁷¹ se situava en 2002 en el 41%, mentre que en 2021 ha ascendit fins al 47%, la qual cosa suposa un augment d'un 6% en dues dècades. Això vol dir, que la població major cada vegada està més envellida. A més, la línia de tendència mostra una altra vegada la clara progressió ascendent d'aquest índex.



Gràfic 18. Evolució de la taxa de longevitat d'Altea (2002-2021)

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

En el següent mapa podem observar quina és la taxa de població en risc de pobresa⁷² moderada a Altea. Com veiem, aquesta és d'un 34,1%, llançant un resultat semblant al dels municipis de la seua zona. No obstant això, si ho

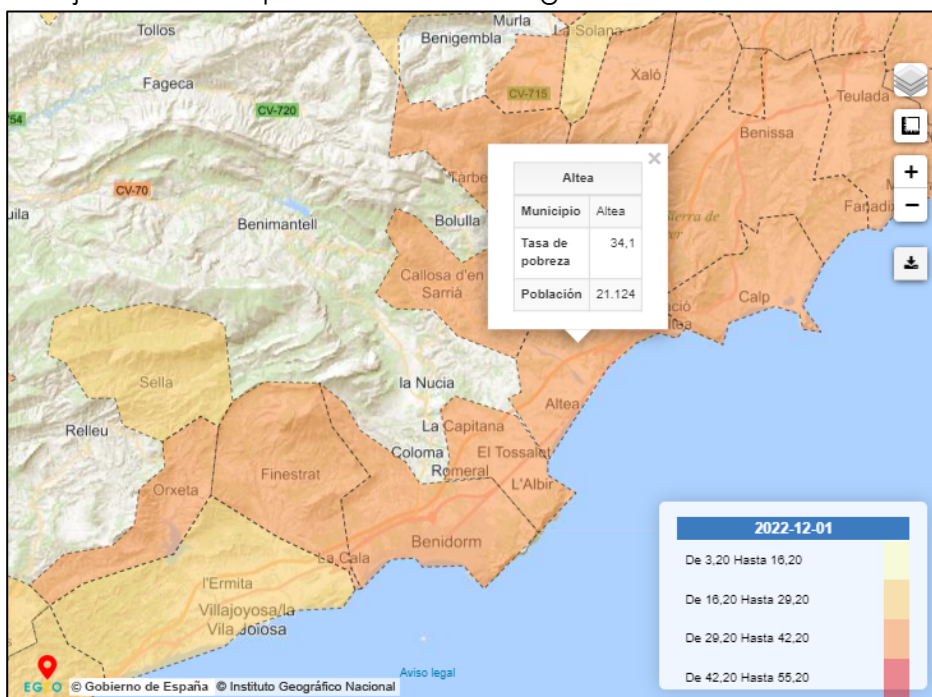
⁷¹ L'índex representa la proporció de les persones més ancianes (85 o més anys) respecte a la població major de 65 o més anys. Aquest indicador d'envelliment demogràfic representa el percentatge de gent gran de 85 anys entre la gent de més de 65.

⁷² Aquest indicador fa referència al total relatiu de famílies en una determinada zona geogràfica la renda anual de la qual està per davall del llindar de pobresa.



comparem amb els nivells autonòmic i estatal, podem veure que aquesta es troba per damunt, perquè aquests se situen en el 25,1% i 21%, respectivament. A més, si atenem la taxa AROPE⁷³, aquesta situa a la Comunitat Valenciana entorn del 30% aqueix mateix any, segons dades proporcionades per l'INE.

D'aquesta manera, observem que Altea té uns nivells alts en aquest aspecte, no obstant això, equiparables, tal com mostra el Mapa 2, als municipis del seu al voltant, la qual cosa ens indica que les dades proporcionades respecte a la província i la comunitat responen a la influència de les dades d'altres regions amb un major desenvolupament econòmic general.



Mapa 2. Taxa de població en risc moderat de pobresa a Altea (2020)

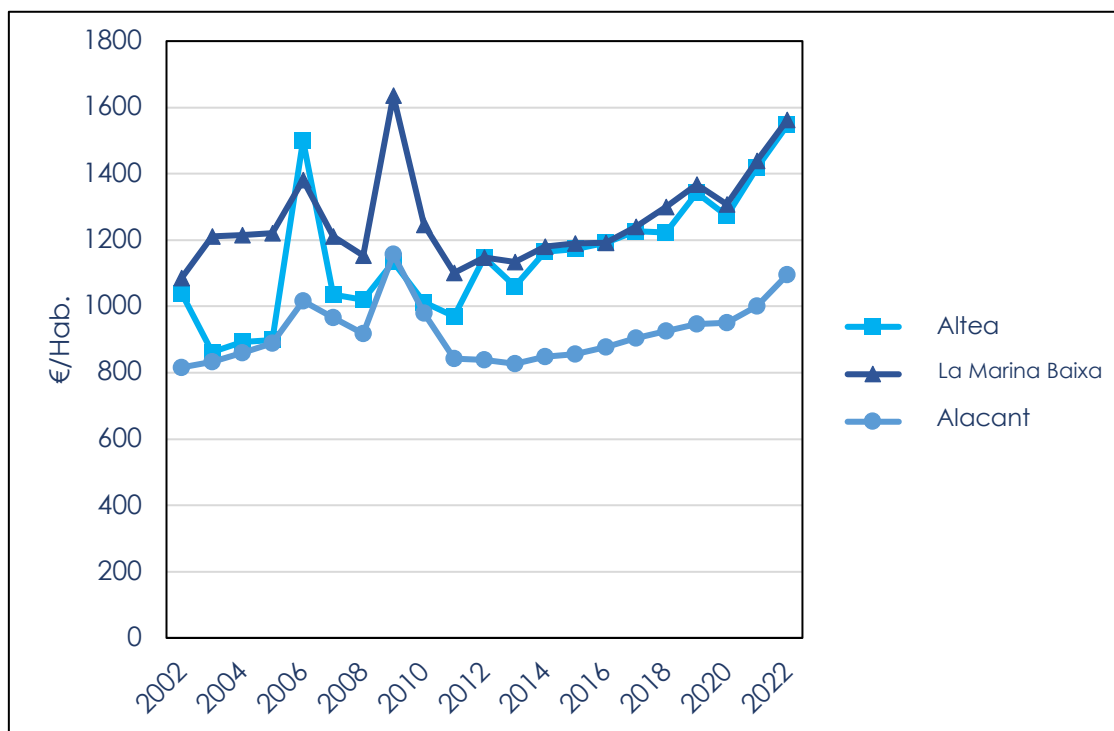
Font i elaboració: Institut Geogràfic Nacional.

Pel que respecta a l'anàlisi socioeconòmica, podem començar assenyalant el pressupost mitjà per habitant amb el qual compta la població d'Altea. En el Gràfic 19 es mostra que per a aquest any 2022 és de 1.546,36€, mentre que l'any 2002 se situava en 1.038,37€, diferència que suposa un augment de 507,99€ (+32,85%). Si ens fixem en l'evolució comparada entre Altea i la comarca de la Marina Baixa, observem com en 2002 els valors eren pràcticament idèntics, sent 47,17€ superior la xifra comarcal. Actualment, l'any 2022, aquesta diferència és encara menys significativa, amb una diferència de 15,52€.

⁷³ Aquest és un indicador europeu que recull els objectius proposats en l'Estratègia EU2020 el qual estableix uns estàndards propis per a indicar la població en risc de pobresa o exclusió social.



Per part seua, si comparem la sèrie municipal amb la provincial, observem com aquesta última és bastant inferior respecte a la d'Altea. En 2022 la diferència va ser de 323,23€, sent un 29,22% superior la despesa per habitant a Altea que a la província d'Alacant. No obstant això, la tendència segueix la mateixa evolució en els tres nivells territorials, amb un repunt l'any 2006 i amb una forta caiguda després de la crisi financera de 2007-2008, així com una evolució positiva contínua des de 2012 fins a l'actualitat, mostrant signes de recuperació econòmica després de la crisi.



Gràfic 19. Evolució pressupost mitjà per habitant (2002-2022).

Font. Portal d'Informació Argos. Elaboració pròpia.

En segon lloc, el Gràfic 19, mostra com la despesa mitjana per habitant en el municipi d'Altea en 2001 representava 1.203,67€, mentre que aquesta quantitat l'any 2021 ascendeix als 1.296,01€, augmentant 92,34€, la qual cosa representa un augment d'un 7,12%.

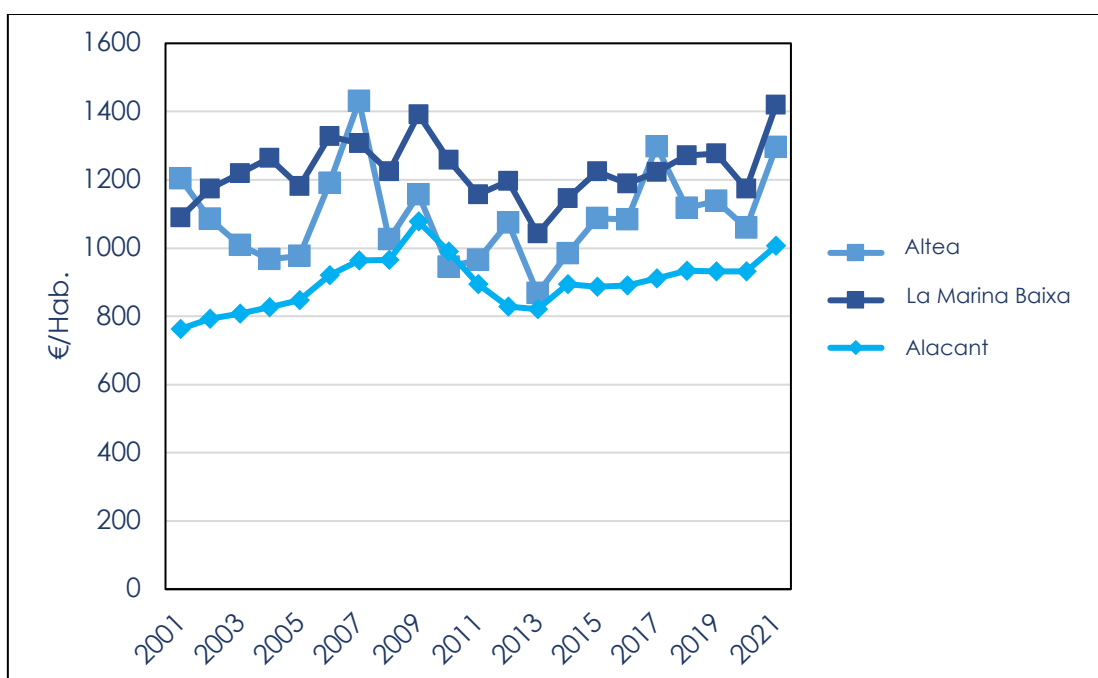
En comparar les dades municipals amb els comarcals, podem observar com al llarg de la sèrie la despesa mitjana per habitant comarcal és superior al d'Altea, a excepció de tres anys. En el cas de l'any 2021 veiem que ascendeix a 122,53€, sent un 8,63% superior.

No obstant això, la mitjana provincial de despesa mitjana per habitant és molt inferior a la d'Altea. En 2001 existia una diferència de 441,03€, la qual cosa



representa una diferència positiva en favor d'Altea d'un 36,64%. I, per part seua, l'any 2021 existia una diferència de 288,73€ en favor d'Altea, la qual cosa representa una diferència d'un 22,28%. Aquesta distància s'ha vist acurtada pel relatiu estancament de la dada de despesa mitjana a Altea, en contraposició a l'augment progressiu de la dada provincial.

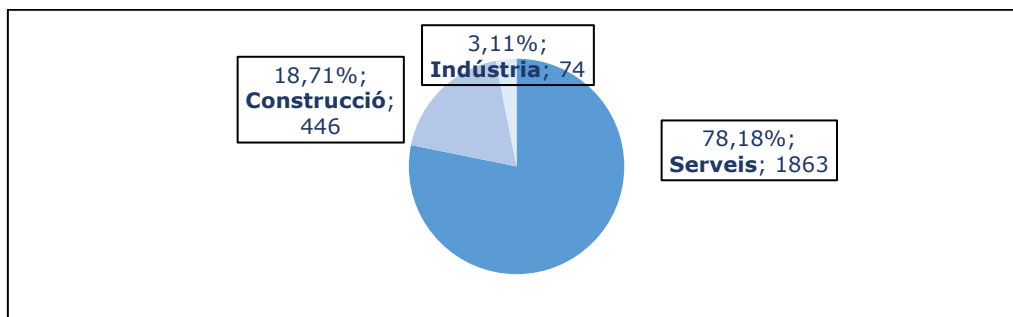
No obstant això, aquestes dades venen donades per les característiques de la zona, especialment a nivell comarcal; la Marina Baixa és una zona eminentment turística en la qual la despesa tendeix a ser major que en altres zones de l'interior de la província. Per això, sembla lògic que la despesa mitjana per habitant siga major, perquè s'ha desenvolupat un estil de vida enfocat al consum, concretament cap a les persones turistes i estrangeres que decideixen assentar-se a Altea.



Gràfic 20. Evolució despesa mitjana per habitant (2001-2021).

Font. Portal d'Informació Argos. Elaboració pròpia.

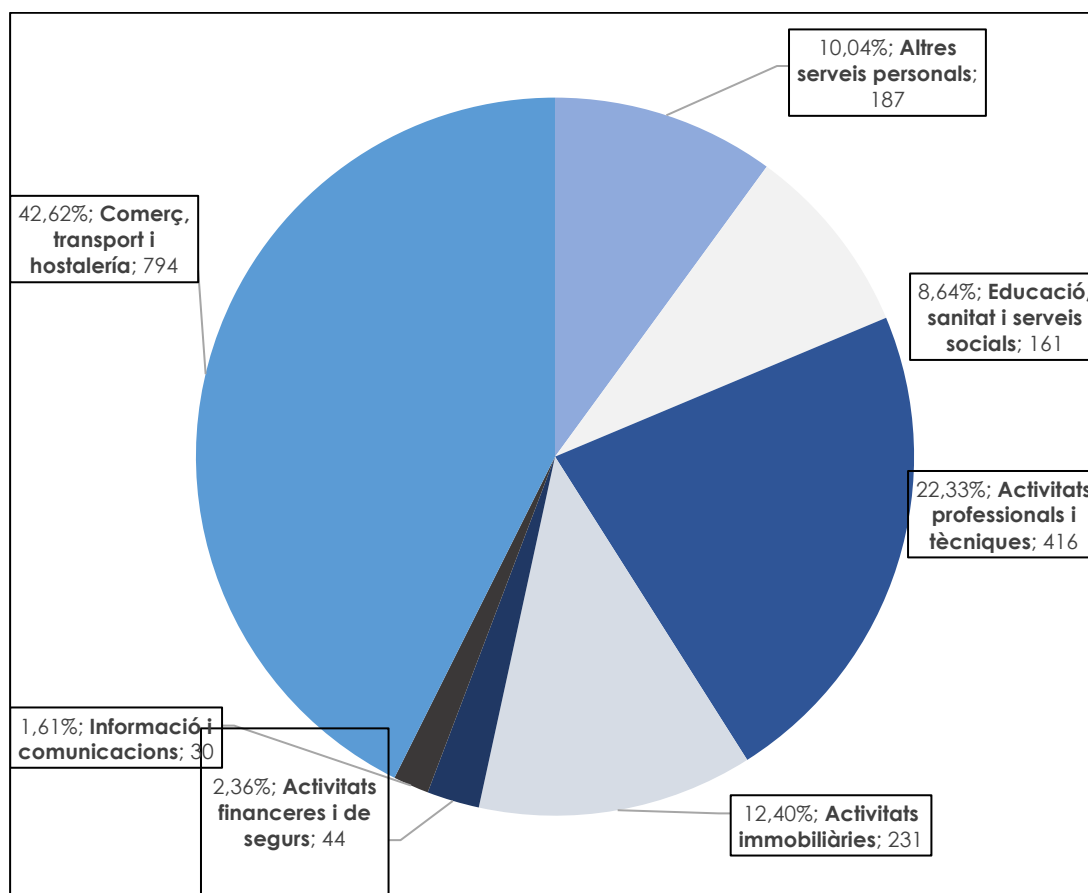
En el Gràfic 21 podem observar l'evolució tant del deute viu del municipi (expressada en milions d'euros) com el deute per càpita (expressada en euros). Aquest deute l'any 2008 representava 4.949.000€ i 210€ respectivament. No obstant això, a partir de l'any 2011 aquest deute es va veure incrementat aproximadament en un 365%, passant a representar 18.070.000€ (744€ per habitant) fins a arribar al màxim en 2013 de 21.268.000€ (874€ per habitant). Aquest deute va començar a partir de 2015/2016 a reduir-se, arribant en 2021 a representar 6.044.000€ (267€ per habitant). Així, des del valor màxim aconseguit en 2013 a l'últim valor disponible, el deute viu del municipi s'ha vist reduït en



Gràfic 22. Distribució per sectors econòmics de les empreses d'Altea (2021).

Font: INE. Elaboració pròpia.

Quant a la distribució per sectors dels serveis d'Altea, el tipus de servei més abundant és el del comerç, transport i hostaleria, suposant un 42,62% dels serveis totals, comptant amb 794 empreses. Per part seua, el segon tipus de servei amb major volum en el municipi és el de les activitats professionals i tècniques, representant un 22,33% del total de serveis, amb 416 empreses. En tercer lloc, trobem les activitats immobiliàries, les quals ostenten el 12,40% del sector, amb 231 empreses. En quart lloc, està la categoria "altres serveis personals", calaix de sastre que suposa el 10,04% del total de serveis, aglomerant 187 empreses en el municipi. Seguidament, trobem el sector de l'educació, sanitat i serveis socials amb un 8,64% (161 empreses). I, finalment, en les últimes dues posicions està la informació i les comunicacions (1,61% i 30 empreses) i les activitats financeres i d'assegurances (2,36% i 44 empreses). Així, congruentment amb la localització geogràfica del municipi, el comerç, transport i hostaleria són els tipus de serveis més abundants.

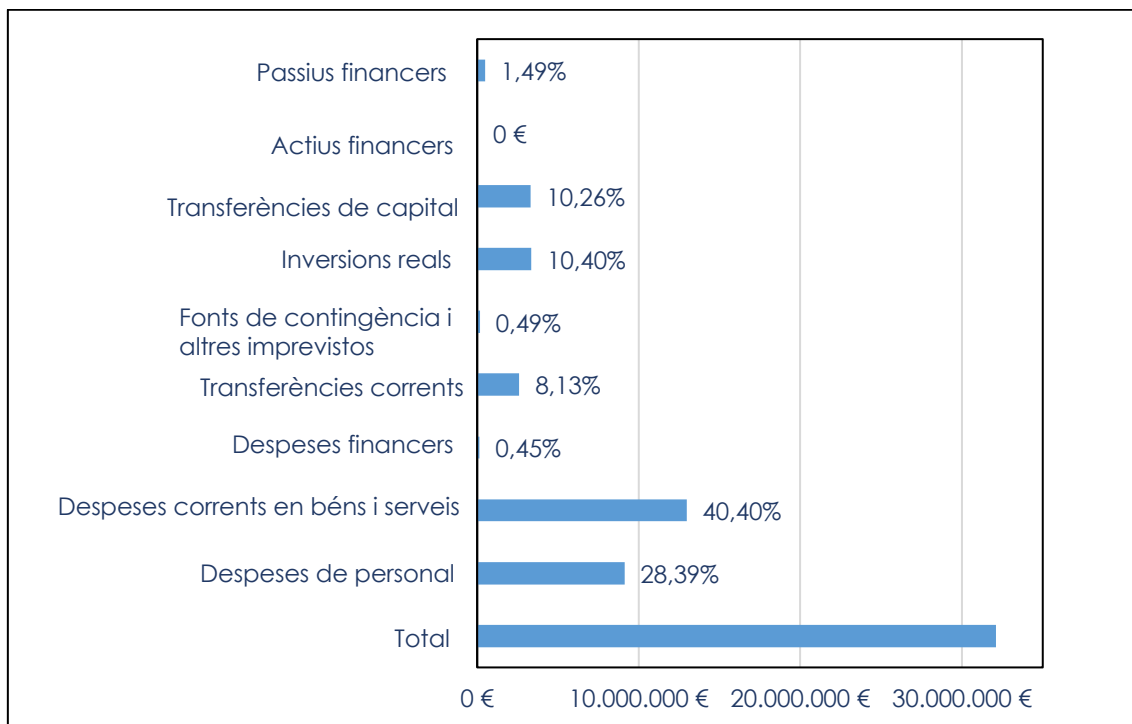


Gràfic 23. Distribució del sector dels serveis d'Altea (2021).

Font. INE. Elaboració pròpia.

Si atenem el pressupost de despesa de l'Ajuntament d'Altea en 2021 distribuït per classificació econòmica, podem veure que del total de 32.088.066,93€, es veu distribuït en 12.962.033,52€ en concepte de despesa corrent en béns i serveis; 9.110.979,74€ en despesa de personal; 3.336.234,99€ en inversions reals; 3.290.693,13€ en transferències de capital; 2.608.871,81€ en transferències corrents; 478.154,55€ en passius financers; 156.544,07€ en fons de contingència i altres imprevistos; i, finalment, 144.555,12€ en despeses financeres.

Amb les xifres donades, veiem que quasi la meitat del pressupost de despesa de l'Ajuntament correspon a despesa corrent en béns i serveis, mentre que el que es gasta aquest en personal augmenta fins a quasi un terç d'aquest, acumulant així quasi tres quarts del total.

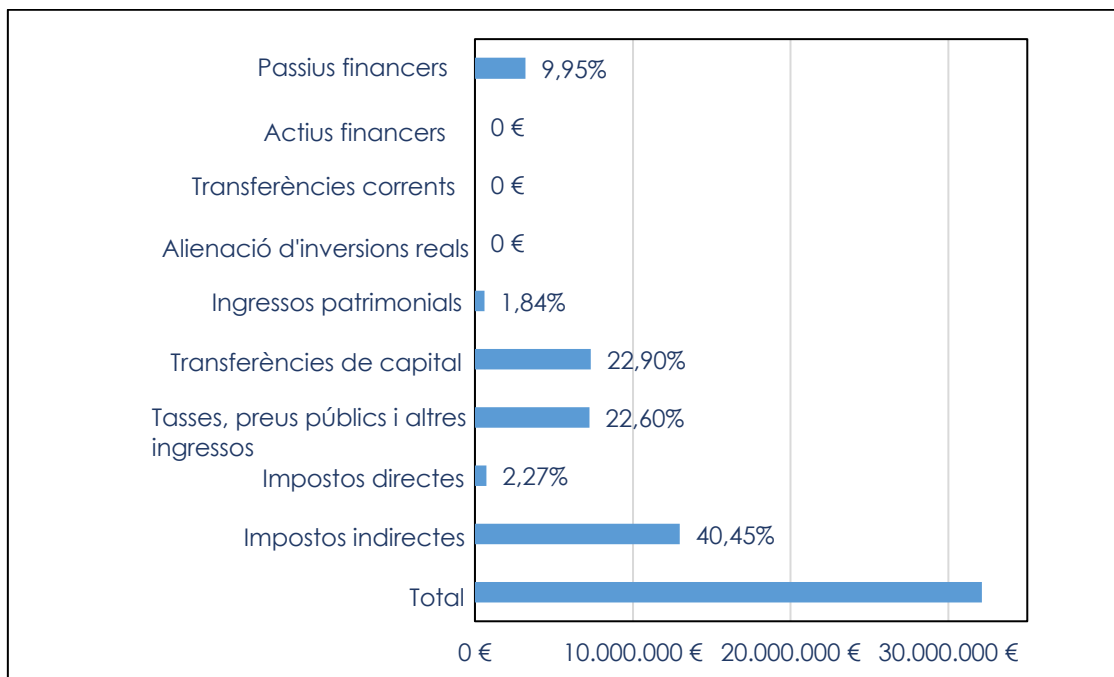


Gràfic 24. Pressupost de despesa de l'Ajuntament d'Altea segons classificació econòmica (2021).

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

Per part seua, si atenem el pressupost d'ingressos, el total d'ells és de 32.120.425,66€. Entre la distribució d'aquest pressupost, trobem en primer lloc 12.991.350,55€ en impostos directes; 7.355.452,68€ en transferències corrents; 7.257.800,41€ en taxes, preus públics i altres ingressos; 3.195.301,90€ en passius financers; 730.000,00€ en impostos indirectes; i, finalment, 590.547,12€ en ingressos patrimonials.

Per part seua, si analitzem el conjunt de percentatges, veiem que els impostos directes suposen quasi la meitat del conjunt del pressupost d'ingressos, mentre que les transferències corrents i les taxes, preus públics i altres ingressos s'acosten a un quart del total, comptant entre aquestes amb quasi el 90% del total.

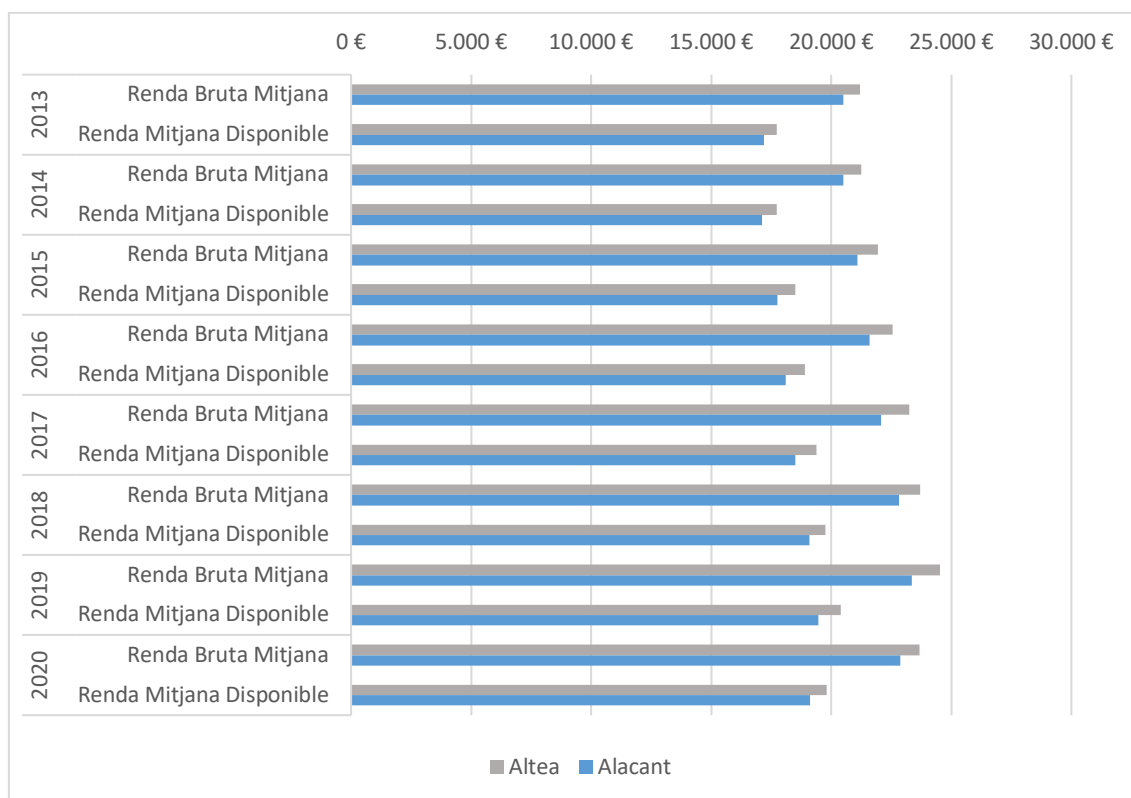


Gràfic 25. Pressupost d'ingressos de l'Ajuntament segons classificació econòmica (2021).

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

En analitzar la renda mitjana disponible i la renda bruta mitjana a Altea i la provincial, observem com en tots dos casos hi ha hagut un descens respecte a la dada de 2013. Per a aqueix any la renda bruta mitjana d'Altea i Alacant era de 21.206€ i 20.500€, respectivament; mentre que la renda mitjana disponible era de 17.732€ i 17.186€, respectivament. Aquestes dades suposaven aleshores una diferència de 706€ i 546€ respectivament.

Si comparem aquestes dades amb les últimes disponibles (2020) veiem que la renda bruta mitjana ha augmentat 2.468€ a Altea i 2.271€ a la província d'Alacant, ascendint als 23.674€ i els 22.871€, respectivament. Per part seua, la renda mitjana disponible s'ha vist augmentada 2.081€ a Altea i 1.924€ a Alacant, arribant als 19.813€ i 19.110€, respectivament.

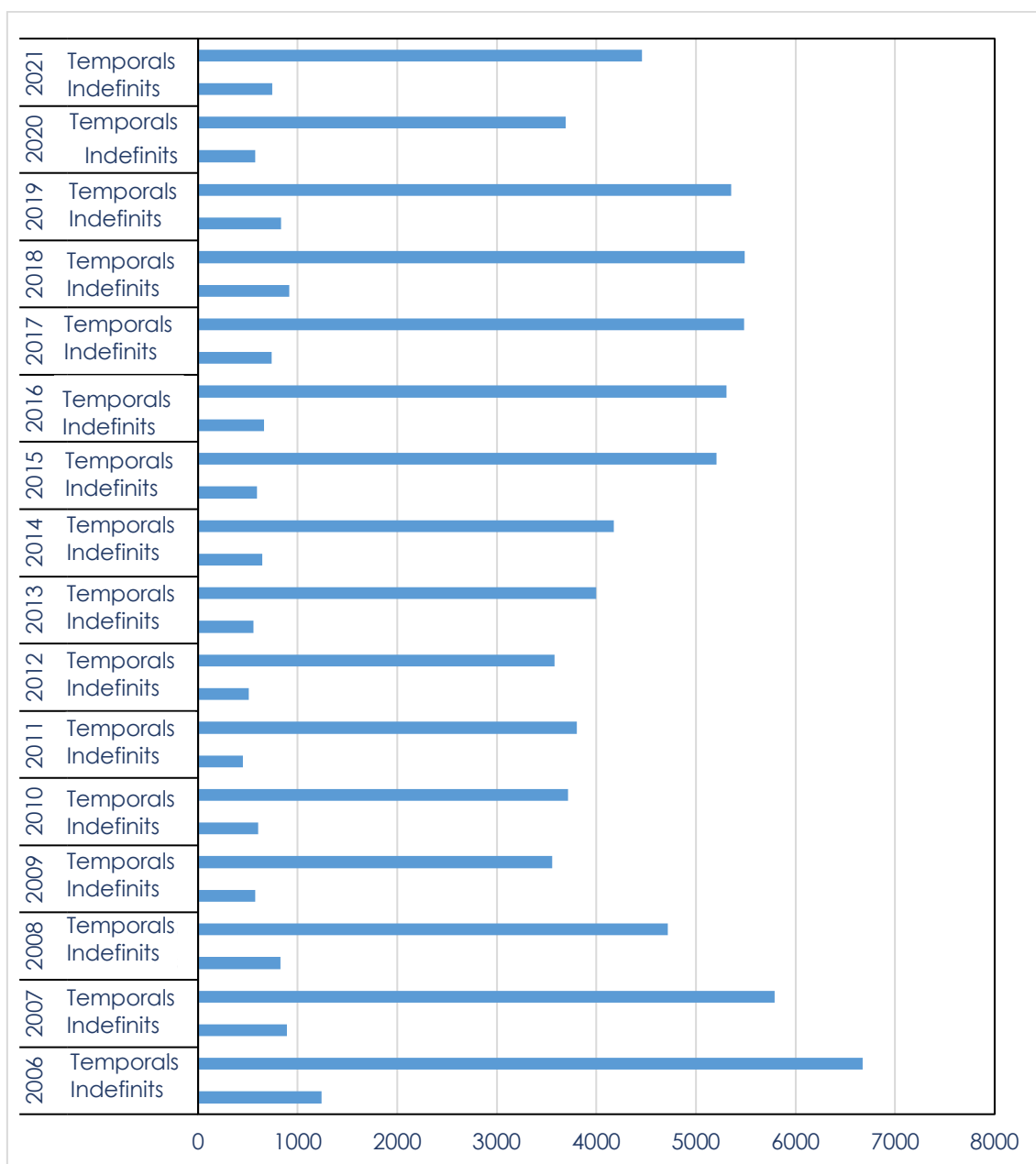


Gràfic 26. Evolució de la renda bruta mitjana i renda mitjana disponible a Altea i Alacant (2013-2020).

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

En el següent gràfic (Gràfic 27) podem observar la distribució històrica per tipus de contracte en el municipi d'Altea. L'any 2006, primer any en què l'Institut Valencià d'Estadística (IVE) recull aquestes dades, hi havia a Altea 1.238 contractes indefinits per 6.674 temporals, suposant una diferència d'un 81,45%. Per part seua, en 2021, última dada recollida, hi havia a Altea 744 contractes indefinits per 4.459 temporals, suposant una diferència d'un 83,31%.

Com podem veure, la diferència entre el total d'indefinitos entre 2006 i 2021 és menor en 494 contractes. Això suposa una reculada respecte a la capacitat de generar riquesa i treball a Altea, perquè la contractació indefinida és garant d'estabilitat laboral i econòmica en la població.



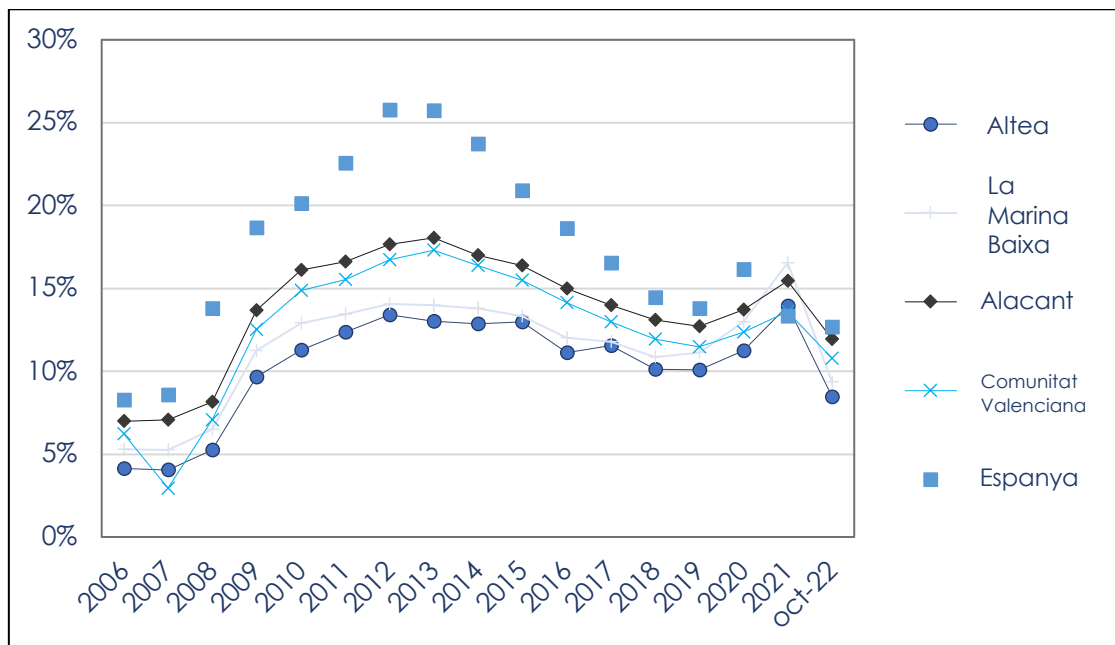
Gràfic 27. Evolució dels tipus de contracte a Altea (2006-2021)

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

A continuació, podem veure l'evolució comparada de la taxa d'atur. Aquesta evolució del Gràfic 28 compara la taxa de diferents territoris, en ordre administrativament ascendent: Altea, Marina Baixa, Alacant, Comunitat Valenciana i Espanya. Tal com veiem en el gràfic, Altea es manté durant els últims 15 anys per davall, però a nivells molt semblants de les dades de la comarca, seguit de les dades de la comunitat autònoma i, posteriorment, de la província i l'Estat. Totes les evolucions presenten tendències molt parelles, encara que els màxims i mínims són molt més acusats en el cas de les dades nacionals, fruit de comprendre diferents realitats a la valenciana en aquestes



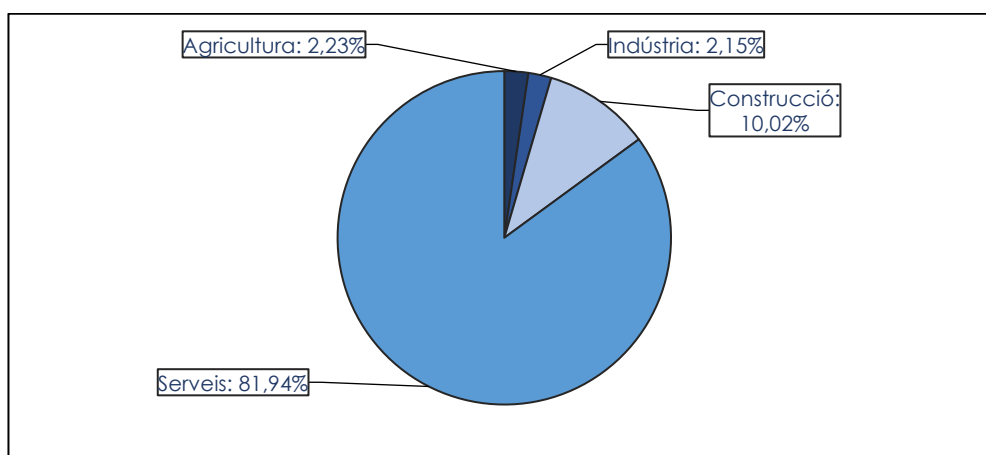
dades. Altea es troba actualment com l'entitat amb les dades més baixes d'atur de les quals es comparen ací, situant-se en un 8,47% de desocupació, dada que contrasta amb el provincial, per exemple, el qual ascendeix fins al 12,67%.



Gràfic 28. Evolució comparada multinivell de la taxa d'atur (2006-2022)

Font: Portal d'Informació Argos i INE. Elaboració pròpia.

Atés l'atur registrat (Gràfic 29), el 82% correspon al sector dels serveis, mentre que el 10% al de la construcció. Per part seua, la resta d'atur per sectors ascendeix al 2% en cadascun d'ells. Aquest gràfic, per tant, conflueix amb la realitat sociolaboral d'Altea, en la qual abunda el sector serveis, seguit del de la construcció.

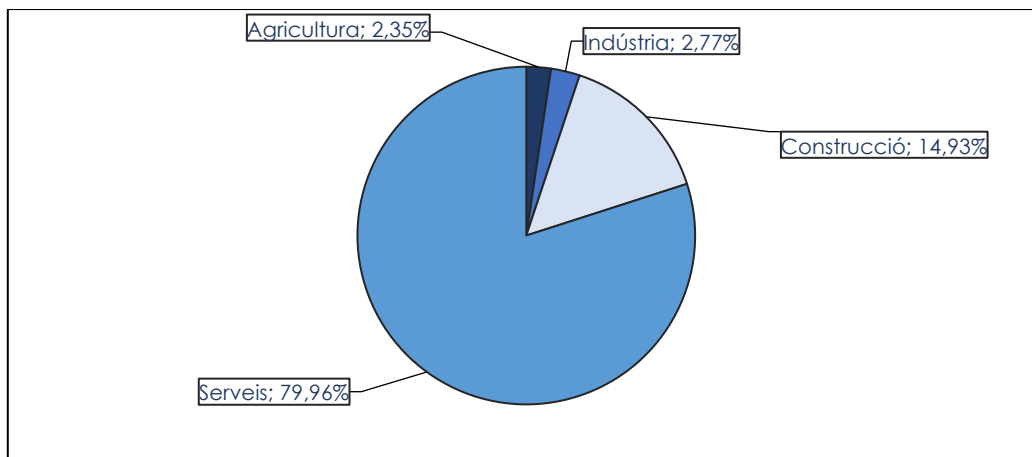




Gràfic 29. Desocupació a Altea per sectors (2022)

Font: Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

Al mateix temps, el següent gràfic també mostra com la contractació segueix un patró pràcticament idèntic al de desocupació i distribució per sectors de l'economia d'Altea. Per part seua, observem com el gruix també el recull el sector serveis, amb un 80%, i li segueix la construcció, amb un 15%, coherentment amb tot l'assenyalat anteriorment.



Gràfic 30. Contractació a Altea per sectors (2022)

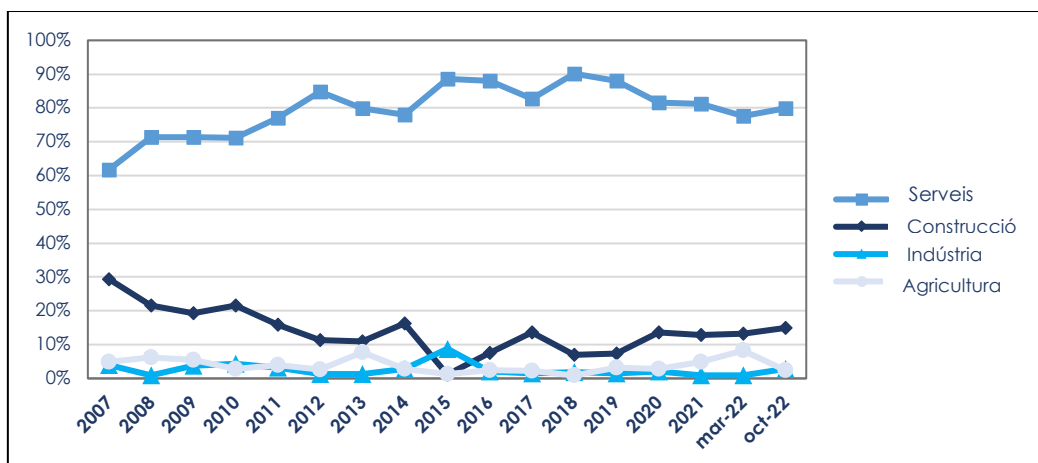
Font: Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

En el Gràfic 31 es mostra l'evolució de la contractació registrada per sectors productius a Altea per al període 2007-2022. Com és d'esperar, la contractació en el sector serveis és la que més abunda, podent apreciar una tendència a l'alça durant tot el període, encara que atenuada des de 2019, fonamentalment, a causa de la pèrdua de llocs de treball fruit de la crisi pandèmica. Aquest augment generalitzat de la contractació en el sector serveis està directament relacionat també amb el descens dels sectors productius tradicionals, com l'agricultura i la indústria, en favor fonamentalment dels serveis, concretament enfocat al turisme, tal com es pot apreciar en els gràfics analitzats anteriorment.

D'altra banda, si observem l'evolució del sector de la construcció, el seu pic el trobem en 2007 arran de l'auge del sector de la construcció, fruit de la bombolla immobiliària. Immediatament després d'això, a partir de 2008 podem veure com aquest sector deixa de contractar, fins a arribar a mínims històrics en 2015, on tan sols un 1% dels nous contractes pertanyien al sector de la construcció. Així, a partir de 2019 veiem com torna a haver-hi un augment en el volum de contractació d'aquest sector, arribant en les últimes dades registrades a aproximadament el 14% de la contractació.



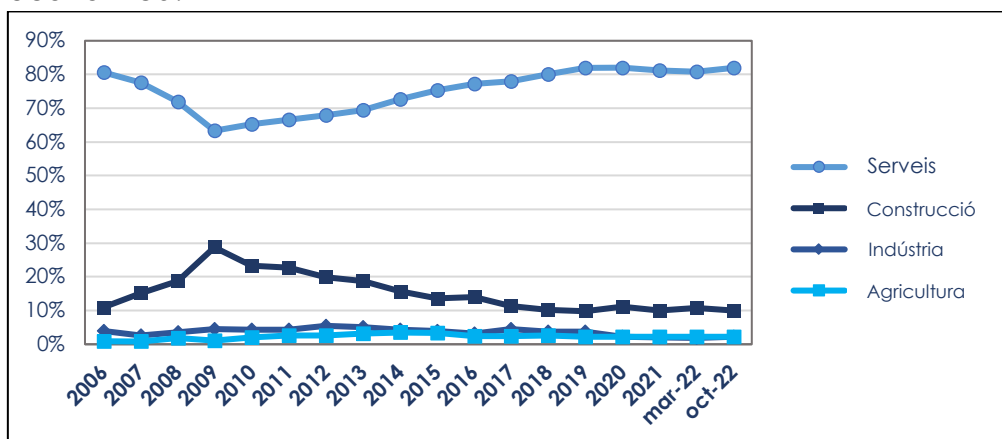
Finalment, com es pot veure, la contractació de la indústria i l'agricultura és minoritària. Actualment es troben en nivells molt parells i en cap cas cap d'aquestes dades ha superat el 10% en tota la sèrie històrica, situant-se l'any 2015 com l'any amb major predominança de contractes industrials, amb un 9%.



Gràfic 31. Evolució de la contractació registrada per sectors productius (2007-2022)

Font. Portal d'Informació Argos. Elaboració pròpia.

Per part seua, si atenem l'evolució de la taxa d'atur per sectors productius, queda patent que des del 2009 la tendència ha sigut creixent en el sector serveis, suposant aqueix any poc més del 60% del total de taxa d'atur, a més del 80% en el tercer trimestre de 2022. Com podem observar, el mínim històric del sector serveis coincideix amb el màxim històric del sector de la construcció, fruit de les conseqüències de l'esclat de la crisi de la rajola en 2008. No obstant això, tots dos nivells s'han reestabilitzat respecte als valors anteriors a la crisi econòmica.

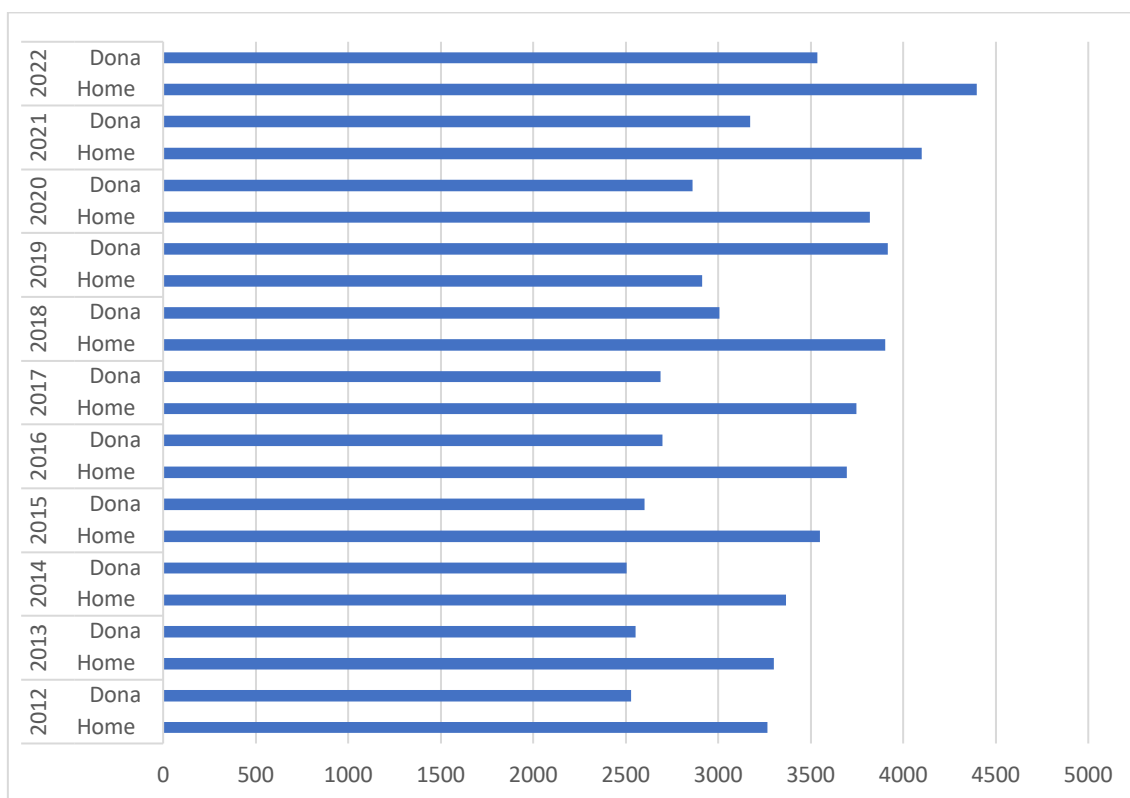




Gràfic 32. Evolució de la taxa d'atur per sectors productius (2006-2022).

Font. Portal d'Informació Argos. Elaboració pròpia.

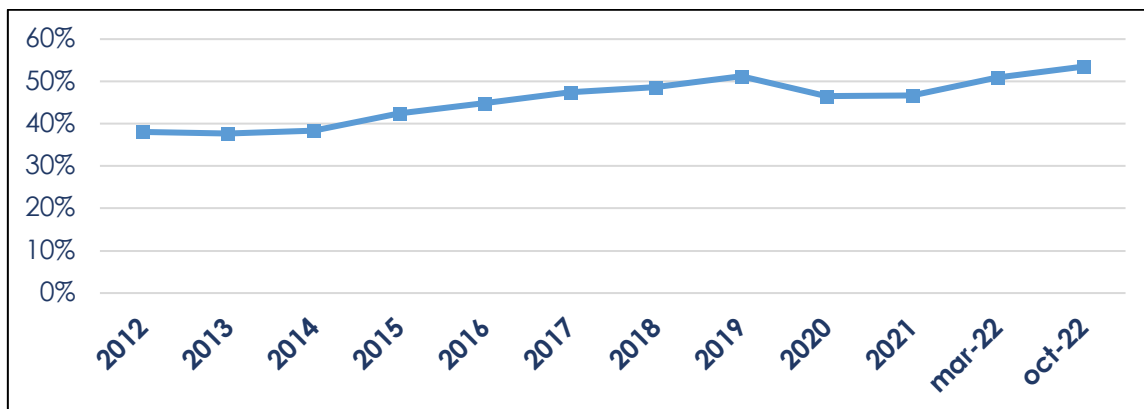
A continuació, el Gràfic 33 mostra l'evolució de l'afiliació a la Seguretat Social a Altea. Cal assenyalar que l'afiliació dels homes ha sigut major que la de les dones, encara que durant el període analitzat s'ha incrementat progressivament el nombre de persones afiliades per a tots dos sexes. Això indica, en primer lloc, un augment de la incorporació de les dones al mercat laboral en els últims anys, però també un augment del treball en general.



Gràfic 33. Evolució de l'afiliació a la Seguretat Social a Altea (2012-2022).

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

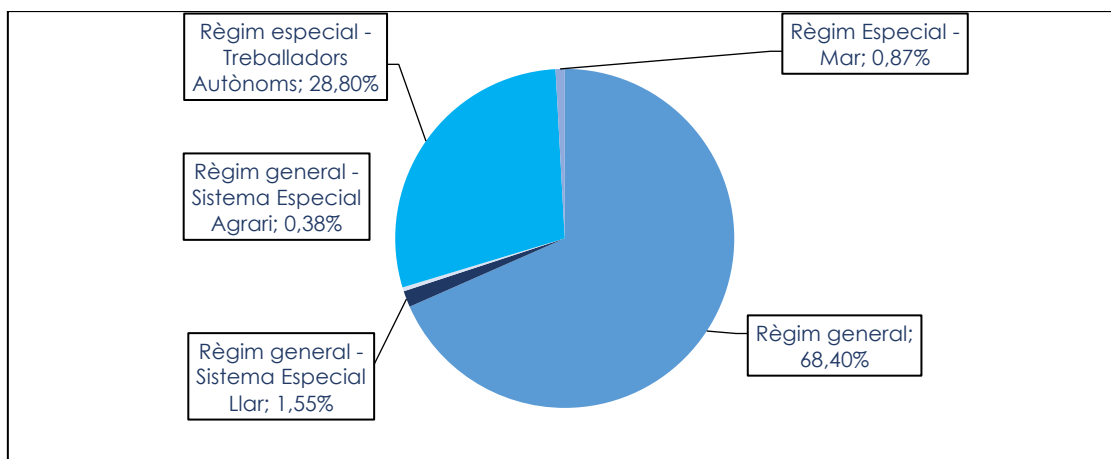
La taxa d'afiliació a la Seguretat Social en 2022 és del 53,5%. I, si atenem l'evolució històrica, podem apreciar com coincideix amb els valors absoluts exposats en el Gràfic 34. En 2012 la taxa d'afiliació no superava el 40%, mentre que en 2022 supera ja el 50%. Però no ha existit un creixement de la població en termes absoluts que justifique l'augment d'afiliació a la Seguretat Social, sinó que hi ha hagut un augment del treball en termes generals en el municipi.



Gràfic 34. Evolució històrica de la taxa d'afiliació a la Seguretat Social (2012-2022).

Font. Portal d'Informació Argos. Elaboració pròpia.

Al mateix temps, aquesta taxa d'afiliació a la Seguretat Social es veu distribuïda tal com expressa el Gràfic 35. Així, el règim general compta amb un 68,4% del total, seguit del règim especial de treballadors autònoms, amb un 28,8%. Posteriorment, amb un impacte molt menor trobem el règim de sistema especial de la llar, el sistema especial agrari i el règim especial de la mar.



Gràfic 35. Distribució d'afiliació a la Seguretat Social per règims a Altea (2022)

Font. Institut Valencià d'Estadística. Elaboració pròpia.

A continuació, després d'haver observat la realitat general del municipi, es posarà èmfasi en uns certs temes, que es consideren d'especial rellevància, relacionant-los amb el treball i les impressions del personal del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea i el conjunt de la ciutadania enquestada. S'aclareix que aquestes variables no es corresponen amb cadascun dels serveis del Departament, sinó amb temàtiques que permeten



realitzar un diagnòstic complet de la realitat municipal i departamental, identificant tant les seues febleses, com les seues fortalezes.

Risc de pobresa i exclusió social

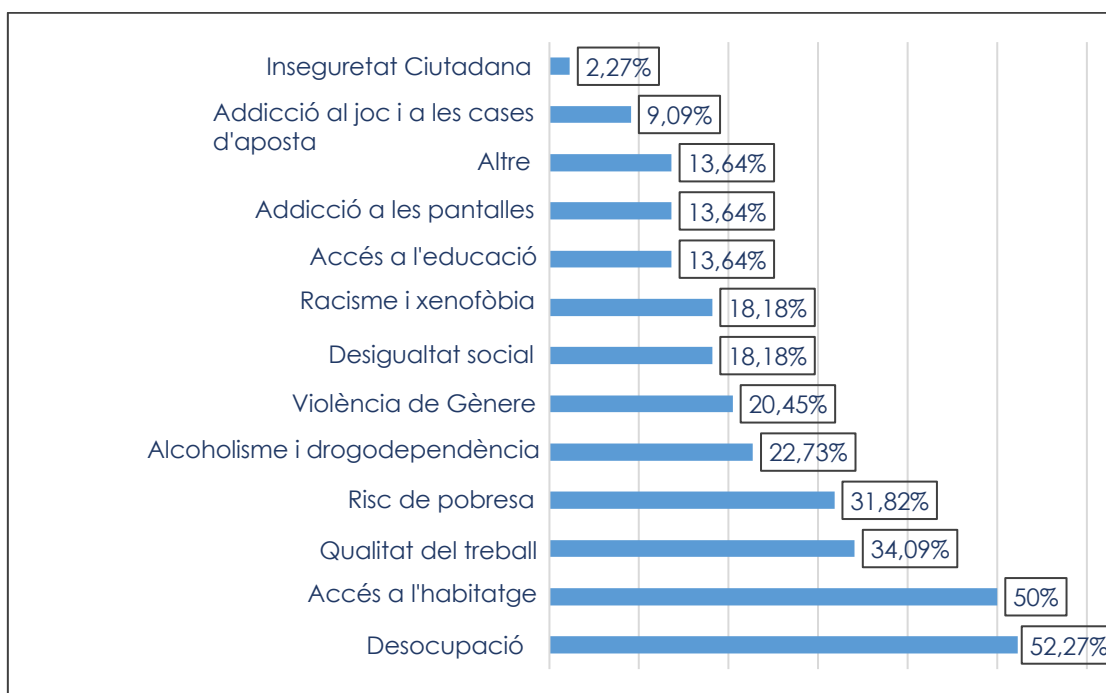
El servei d'Inclusió Social del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea és el principal encarregat d'intervenir amb aquelles persones que es troben en situació de pobresa i exclusió social (sense això assenyalar que la resta dels serveis no tenen incidència en una problemàtica tan transversal com aquesta). Amb el seu treball es persegueix que les persones usuàries del servei puguin aconseguir els recursos necessaris per al seu dia a dia, permetent-los gaudir d'un nivell de vida i benestar que es considere adequat en la societat en la qual viuen. Per a això, es fomenta l'activació social per a enfortir les capacitats, la transformació personal i l'empoderament de les persones a partir de les prestacions professionals descrites en la normativa vigent.

A més, el servei realitza ajudes econòmiques puntuals per a superar situacions adverses concretes i incentivar el desenvolupament socioeconòmic de persones especialment vulnerables en l'àmbit econòmic. Es destaca principalment el seu treball amb la Renda Valenciana d'Inclusió (RVI).

El funcionament d'aquest servei depén d'una divisió territorial en dues zones, marcada especialment per les vies del tren que travessen el municipi. Així, existeix una primera zona més enfocada a la part sud-oest de la localitat, la més costanera i turística, sumat a les partides pròximes al riu Algar; i una segona zona, encarregada principalment de la part nord-est d'Altea, amb especial interès en el barri antic i, fins i tot, a Altea la Vella (sense deixar de costat les partides restants). La separació zonal és simplement per a facilitar-li el treball a aquest Departament, ja que no obeeix a problemàtiques o demandes diferents. Així, en l'entrevista realitzada al personal es va reconèixer que ni existien perfils diferents entre totes dues zones, ni podien identificar concretament una zona/barri com a ubicació en la qual es concentra la demanda.

Aquest equip ha augmentat el seu nombre de professionals, la qual cosa implica poder donar resposta a tota la demanda en un termini menor. No obstant això, la recent incorporació de les noves persones integrants de l'equip provoca passar per un període de transició i adaptació cap a un model que siga el més eficient i efectiu possible.

Aquest servei afronta de manera directa diverses de les problemàtiques socials més assenyalades en la localitat. Segons els resultats del qüestionari, els quatre problemes més votats per la ciutadania tenen una relació directa amb l'àmbit econòmic: la desocupació (52'27%), l'accés a l'habitatge (50%), la qualitat de l'ocupació (34'09%) i el risc de pobresa (31'82%).



Gràfic 36. "Dels següents aspectes, quins consideres que són les 3 majors problemàtiques socials a Altea?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Tenint en compte la realitat del municipi (ja descrita en l'apartat anterior), existeix un clar risc d'exclusió social per motius econòmics (l'alta temporalitat, l'escassetat d'habitatge i l'alt cost del lloguer, entre els factors principals), sent vital que es tracte aquesta problemàtica des d'aquest Departament. Així, un percentatge rellevant de la ciutadania enquestada va reflectir una gran dificultat per a cobrir necessitats descrites com a bàsiques.

Així, 1 de cada 4 persones enquestades es van situar en l'opció de "sóc incapaç de fer-ho" en identificar les necessitats de pagar lloguer i factures corrents, mantenir la temperatura de l'habitatge amb una temperatura adequada o disposar d'unes vacances adequades. Fins a un 31,82% de les persones enquestades no pot disposar de cotxe i més d'1 de cada 5 no es veuen capaços de cobrir despeses financeres inesperades. Això reflecteix una clara vulnerabilitat econòmica.



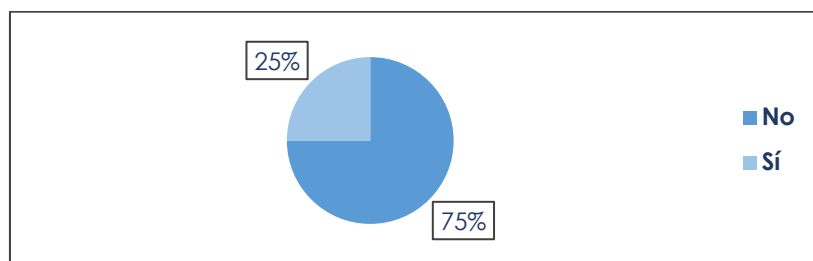
	Sóc incapaç de fer-ho	A vegades no puc cobrir-les	Sí, però amb dificultat	Sense cap dificultat	Ns/ Nc
Pagar el lloguer i les factures corrents	25%	6,82%	18,18%	45,45%	4,55%
Menjar carn, pollastre o peix cada dos dies	13,64%	9,09%	11,36%	59,09%	6,82%
Cobrir despeses financeres inesperades	20,45%	13,64%	38,64%	22,73%	4,55%
Mantenir l'habitatge amb una temperatura adequada	25%	6,82%	27,27%	34,09%	6,82%
Passar una setmana de vacances fora de la llar, almenys una vegada a l'any	25%	20,45%	18,18%	34,09%	2,27%
Disposar de cotxe	31,82%	9,09%	13,64%	43,18%	2,27%
Disposar de llavadora	11,36%	2,27%	22,73%	61,36%	2,27%
Disposar de telèfon intel·ligent	11,36%	6,82%	15,91%	63,64%	2,27%

Taula 3. "Pots cobrir les següents necessitats bàsiques?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Per a afrontar uns certs problemes amb les factures i la temperatura (més davant la crisi energètica viscuda, especialment, amb el conflicte entre Rússia i Ucraïna), des de Serveis Socials es van realitzar Prestacions Econòmiques Individualitzades d'Emergència, a fi de fer front als subministraments bàsics energètics de l'habitatge. Es van realitzar un total de 41 ajudes econòmiques amb una dotació total de 10.922,58 euros (una mitjana aproximada de 65 euros mensuals per unitat familiar assistida). D'aqueixes 41 ajudes, 9 van ser per a efectuar el pagament de factures pendents.

Aquesta vulnerabilitat també es reflecteix en la necessitat de comptar amb ajudes públiques per a afrontar aquesta situació. Així, de nou, 1 de cada 4 persones enquestades reconeixen rebre alguna prestació pública.

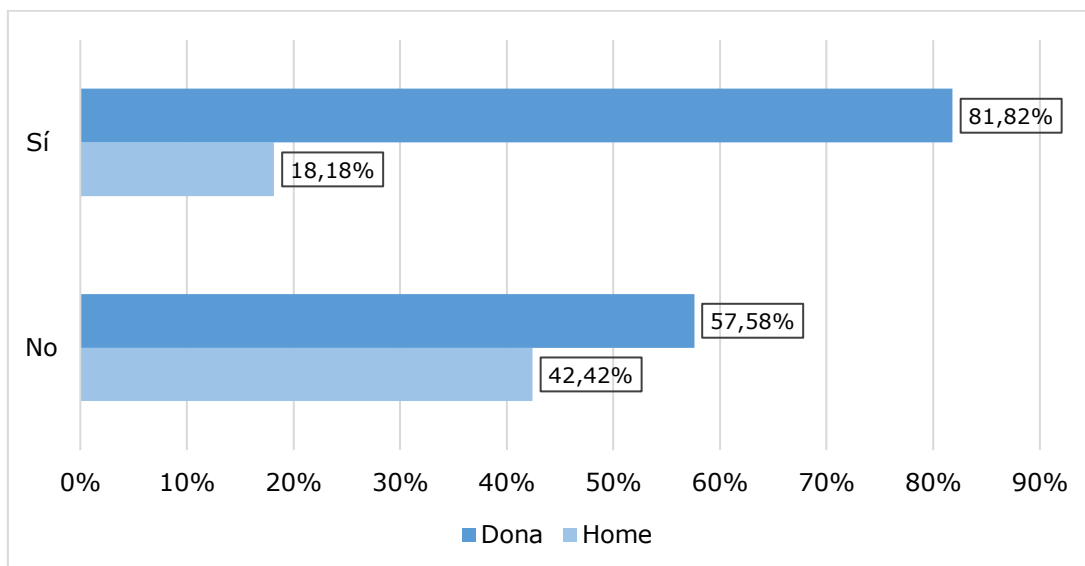


Gràfic 37. "Reps alguna ajuda o prestació pública?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.



Cal assenyalar que la recepció de prestacions públiques no s'observa igual entre tots dos sexes, ja que la gran majoria de persones situades en el sí que són dones. Del total de persones que sí que reben alguna ajuda o prestació pública, el 27,27% determina que es gestiona des dels Serveis Socials d'Altea.



Gràfic 38. Distribució de les persones enquestades que reben ajuda o prestació pública per sexes.

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Que les dones reben més prestacions s'explica per dos motius. En primer lloc, per l'estigma masculí de demanar ajuda en els Serveis Socials i constatar que no poden sustentar la seua llar econòmicament. I, en segon lloc, per la seua pitjor situació econòmica.

Així, en demanar-los a les persones enquestades que valoraren la seua situació econòmica respecte a 3 anys arrere (abans de la crisi energètica i bèl·lica del conflicte entre Ucraïna i Rússia i de la crisi pandèmica de la COVID-19), les dones identifiquen en major nivell percentual un empitjorament (46,43% enfront del 31,25% dels homes), mentre que els homes presenten una millora econòmica en major mesura que entre les dones (un 25% enfront de l'escàs 7,14% de les dones).

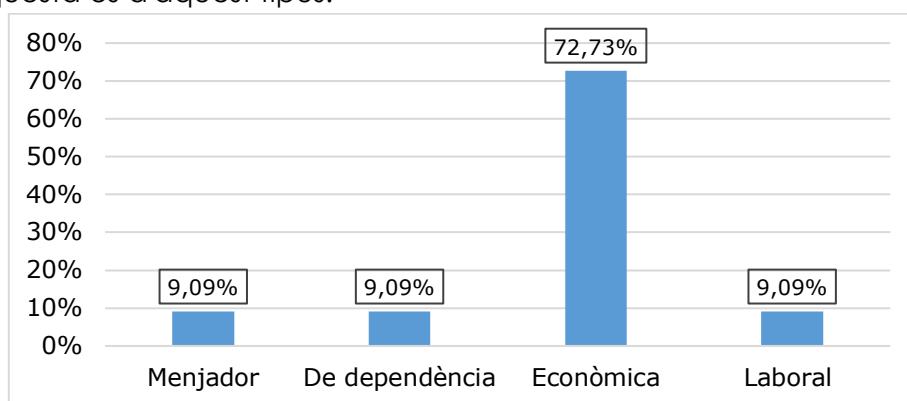


	La meua situació econòmica ha empitjorat respecte als últims 3 anys	La meua situació econòmica ha millorat respecte als últims 3 anys	La meua situació econòmica s'ha mantingut estable	Ns/ Nc
Total	40,91%	13,64%	40,91%	4,55%
Home	31,25%	25%	43,75%	0%
Dona	46,43%	7,14%	39,29%	7,14%

Taula 4. "Valora la teua situació econòmica actual respecte a 3 anys arrere"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

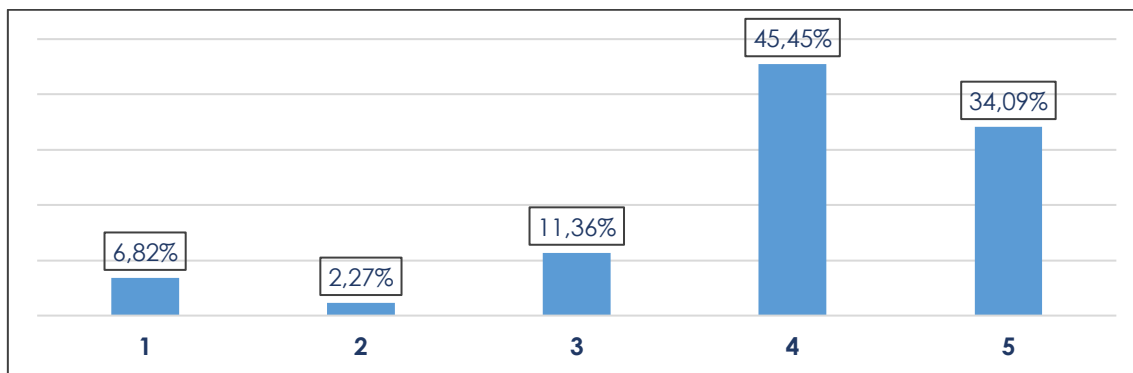
Les prestacions més emprades són ajudes econòmiques, perquè el 72,73% de les persones enquestades que perceben una prestació/ajuda pública assenyalen que aquesta és d'aquest tipus.



Gràfic 39. "Quin tipus de prestació perceps?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

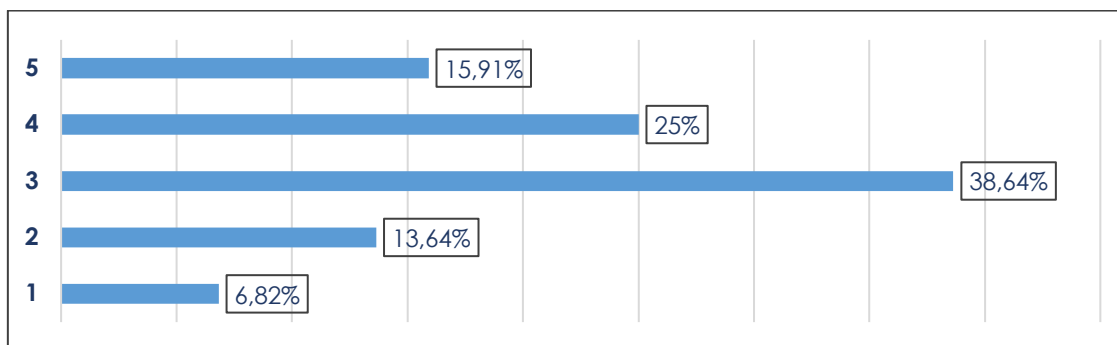
Aquesta problemàtica econòmica afecta de manera directa a la percepció sobre la qualitat de vida del municipi. Així, malgrat valorar-se la qualitat de vida a Altea majoritàriament com a bona o molt bona (el 79,54% es troba entre 4 i 5), el percentatge que se situa entre 1 i 3 el representa només ciutadania que va indicar que els seus ingressos nets mensuals es troben entre 0 i 1.500 euros (entre els tres grups identificats en el qüestionari de menys ingressos).



Gràfic 40. "Com valoreu la qualitat de vida a Altea? Sent 1 molt dolenta i 5 molt bona".

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Malgrat això, la ciutadania, en general, no percep una desigualtat social molt evident. Segons els resultats del qüestionari, només un 20,16% de les persones enquestades valoren el municipi com a desigual.



Gràfic 41. "Com consideres la desigualtat social a Altea? Sent 1 totalment desigual i 5 inexistent".

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

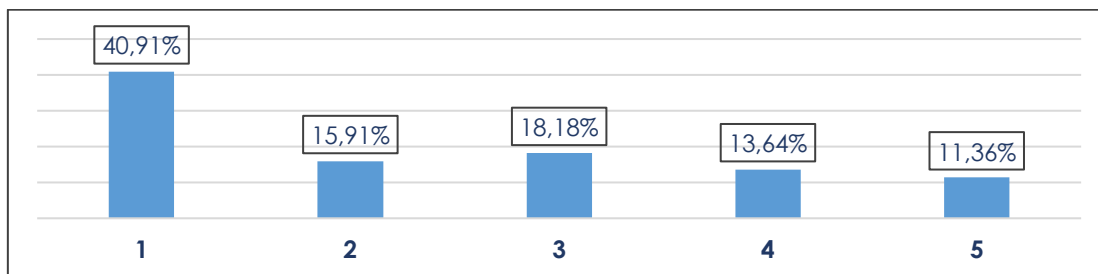
Per a afrontar les problemàtiques econòmiques resulta clau actuar en matèria laboral. Les entrevistes van servir per a confirmar les sospites extretes amb l'anàlisi de la desocupació prèviament realitzada en el diagnòstic de la realitat municipal. Així, Altea posseeix un mercat laboral marcat pel turisme, la temporalitat i l'estacionalitat. Davant això, s'han intentat dur a terme mesures de millora d'ocupació des de l'àmbit públic. S'assenyala la posada en marxa del Pla d'Ocupació 2022 per a l'estiu de 2022. Es va tractar d'un programa conjunt de les regidories de Benestar Social i d'Infraestructures pel qual l'Empresa Pública de Desenvolupament Municipal va iniciar un procés de contractació de personal per al reforç del sector serveis del municipi (entre altres, jardineria, neteja d'edificis i serveis tècnics). Aquest programa, amb una dotació econòmica de 160.000 euros, va permetre contractar un total de 40 persones



durant un període mínim de 2 mesos (sent la majoria dels llocs a jornada completa). Per a poder aspirar a aquest lloc es requeria ser major d'edat, posseir la targeta de demanda d'ocupació i superar l'entrevista corresponent. Des del Departament s'indica que seria interessant per a futurs projectes afegir algun requisit social o barem nou que incentive la inserció laboral de les persones usuàries amb les quals treballen.

A més, el servei d'Inclusió Social està en contacte amb les diferents entitats que fomenten l'ocupació a Altea, com el LABORA de Calp o l'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament d'Altea (ADL), i amb Creu Roja a Altea, per a detectar les necessitats de les persones usuàries en matèria d'ocupació i desenvolupament professional. La comunicació amb aquests actors existeix i s'establiran reunions de coordinació per a potenciar-la. En el cas de LABORA, es desitja una comunicació més periòdica, que permeta realitzar un millor seguiment de les persones usuàries quan se li sol·liciten expedients. I amb l'ADL, una major coordinació per a treballar d'una forma més eficient i efectiva de manera conjunta.

Un factor determinant, a part de l'ocupació, és el problema d'habitatge. L'oferta turística d'Altea i els seus voltants han provocat un augment de la quantitat d'habitatge d'allotjament turístic i de l'especulació amb els preus de lloguer. La ciutadania ho percep de manera similar, en assenyalar com a poc accessible (valor d'1) l'habitatge a Altea un 40,91% de les persones enquestades.



Gràfic 42. "Com valores el nivell d'accés a l'habitatge a Altea? Sent 1 poc accessible i 5 molt accessible."

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Davant aquests problemes, a part de les corresponents prestacions professionals (com s'ha citat en l'apartat de Recursos, en aquest cas, especialment del servei d'Inclusió Social), des del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea s'aporten unes certes ajudes econòmiques. Segons la Memòria descriptiva d'Acció Primària del curs 2021, es van realitzar les següents ajudes d'emergència dins del Programa d'Emergència Social:



		Sol·licituds	Quantia percebuda
Ajudes d'emergència	Ús d'habitatge	146	76.640
	Extraordinàries	11	5.681
	Necessitats bàsiques	235	75.175
	Desplaçaments	1	360
	Subministraments bàsics energètics	106	22.033

CONCEDIDES

Dones	%	Homes	%	Total	%
84	63,64%	48	36,36%	132	90,41%
7	63,64%	4	36,36%	11	100%
137	63,72%	78	36,28%	215	91,49%
1	100%	0	0%	1	100%
59	56,73%	45	43,27%	104	98,11%

DENEGADES

Motiu	Total	%
No complir els requisits previstos per a accedir a aquestes ajudes	29	80,56%
No haver justificat alguna ajuda concedida anteriorment	2	5,56%
Desistiment de la persona sol·licitant	3	8,33%
Qualsevol altre supòsit que impedisca o desnaturalitze l'objecte de l'ajuda sol·licitada abans d'executar el pagament	2	5,56%

Taula 5. Ajudes d'emergència del Programa d'Emergència Social del curs 2021.

Font. Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Elaboració pròpia.

Si a nivell sol·licituds el tipus d'ajudes més demandat és la de necessitats bàsiques; les ajudes que més cost econòmic van suposar van ser les d'ús d'habitatge. Com es pot comprovar, per a totes les ajudes indicades s'observa com són les dones els qui més reben, coincidint amb l'anàlisi de dades previ d'aquest document.



De les xifres de sol·licituds denegades cal destacar dos factors positius. El primer és el nombre de sol·licituds denegades (només un 7,21% del total de sol·licituds). El segon, que els casos denegats es concentren en el motiu de no complir amb els requisits previstos d'accés a les ajudes.

A més de les dades del curs 2021, es van proporcionar durant l'entrevista les dades d'ajudes econòmiques realitzades durant el curs 2022 (fins al mes de novembre, data de realització de l'entrevista) des de l'àrea d'Inclusió Social.

	Ajudes	Concedides	Denegades
Renda Valenciana d'Inclusió (RVI)	92	92	0
Prestació Econòmica Individualitzada per Emergència Social (PEI)	81	64	17

	Dones	Homes
Renda Valenciana d'Inclusió (RVI)	76,09%	23,91%
Prestació Econòmica Individualitzada per Emergència Social (PEI)	71,60%	28,40%

Taula 6. Ajudes econòmiques gestionades per l'àrea d'inclusió social durant el curs 2022 (fins a novembre).

Font. Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Elaboració pròpia.

La Renda Valenciana d'Inclusió (RVI) és una ajuda que es concreta a través d'una prestació econòmica i/o professional per a realitzar un procés d'inclusió social dirigit a cobrir les necessitats bàsiques que garantisquen la qualitat de vida, combatent així l'exclusió i la vulnerabilitat social. Aquesta és compatible amb l'Ingrés Mínim Vital proporcionat des de l'Estat.

Es tracta d'una prestació de competència de la Generalitat Valenciana, encara que part de la seua gestió recau als ajuntaments, altres entitats locals i/o les direccions territorials de cadascuna de les províncies. La RVI és periòdica i de duració indefinida, sempre que es mantinguen en el temps els requisits i condicions que van originar el dret a la seua percepció i que permeten la seua renovació.

El personal del servei d'Inclusió Social va proporcionar les dades de rendes gestionades l'any 2022. Entre totes dues treballadores socials, van tramitar 92 rendes, de les quals, el 76'09% van ser per a dones.

Mentrestant, la Prestació Econòmica Individualitzada per Emergència Social (PEI) és una ajuda econòmica destinada a persones o unitats de convivència



per a solucionar una situació greument deteriorada, d'urgent necessitat o amb greus problemes específics que afecten la seua autonomia personal, social i econòmica, i que no poden resoldre amb recursos o mitjans econòmics propis, amb la finalitat d'aconseguir el seu normal desenvolupament humà i social.

Com es pot comprovar, tots dos models d'ajuda són principalment sol·licitades per dones. Durant les entrevistes es va destacar que el perfil principal de persona sol·licitant és dona, de 50 anys o més, amb baixa qualificació, que viuen soles i troben una gran dificultat per a accedir al mercat laboral. A més, indiquen que el perfil és majoritàriament de nacionalitat espanyola, sense poder destacar-se una altra nacionalitat de manera significativa.

Aquests casos solen arribar pel seu propi compte als Serveis Socials per necessitat econòmica, encara que sí que s'afegia durant les entrevistes que es coneixen perfils derivats dels jutjats (principalment per informes de vulnerabilitat i per desnonaments, sent destacable la xifra segons les persones integrants d'inclusió social).

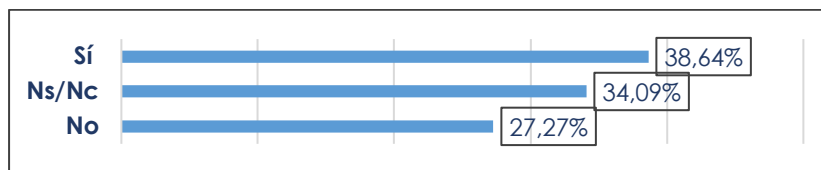
Es valora de forma molt positiva l'ús de la RVI per ser un tràmit àgil (al moment d'haver-se concedit, la sol·licitud sí que suposa una major càrrega burocràtica) i que permet comprovar l'evolució de les persones usuàries. No obstant això, matisen que van requerir un cert període d'adaptació per a emprar l'eina MASTIN. S'hauria de tindre en compte aquest fet si no es fan modificacions d'aquesta aplicació (de la Generalitat) perquè siga més intuïtiva.

Dependència

El servei de promoció de l'autonomia té la finalitat de desenvolupar i mantenir la capacitat personal de controlar, afrontar i prendre decisions sobre com viure d'acord amb les normes i preferències pròpies, i facilitar l'execució de les activitats bàsiques de la vida diària.

Des d'aquesta àrea es tracten principalment dos perfils: persones dependents de tercera edat i persones amb diversitat funcional.

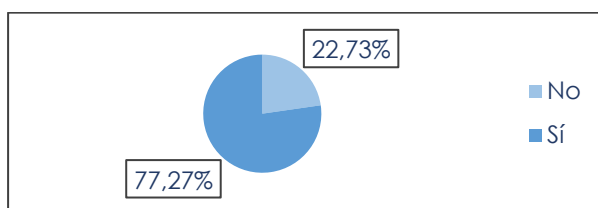
Respecte a les persones de tercera edat, des de les pròpies entrevistes es detecta una falta d'activitats i recursos per a aquest grup social. Així, es manca tant d'activitats d'envelliment actiu com d'un parc adaptat perquè puguin dur a terme alguna activitat física. Aqueixa falta d'activitats d'envelliment actiu queda reflectida en l'enquesta, obtenint-se resultats poc clars, concentrant-se un 61,34% de les persones enquestades entre "no" i "no sap, no contesta".



Gràfic 43. "Existeixen activitats per a la promoció de l'envelliment actiu oferides per l'ajuntament?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

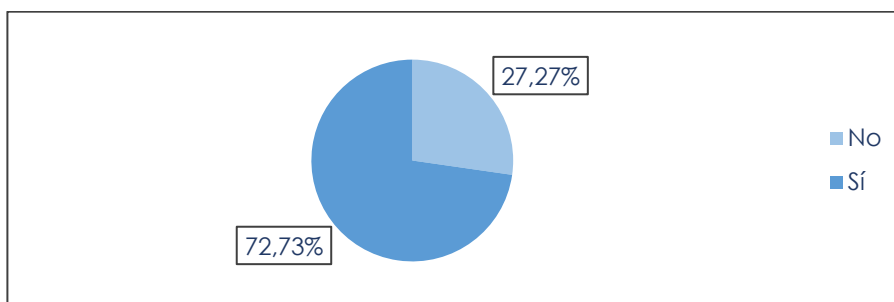
També es destaquen els problemes d'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda. La falta de línies de transport i el disseny urbanístic del municipi (especialment del barri antic) dificulten que aquest tipus de persones puguin gaudir amb facilitat d'uns certs recursos bàsics. La gran majoria de la ciutadania, com reflecteix el qüestionari, comparteixen aqueixa conclusió de l'existència de barreres arquitectòniques en els espais públics d'Altea.



Gràfic 44. "A Altea, existeixen barreres arquitectòniques que dificulten la mobilitat (carrers estrets, escales, escalons, rampes molt pronunciades...)?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

En canvi, la ciutadania sí que detecta que des de l'Ajuntament s'han fet esforços per a adaptar les seues pròpies instal·lacions a les persones amb mobilitat reduïda. Així ho identifica el 72,73% de les persones enquestades.



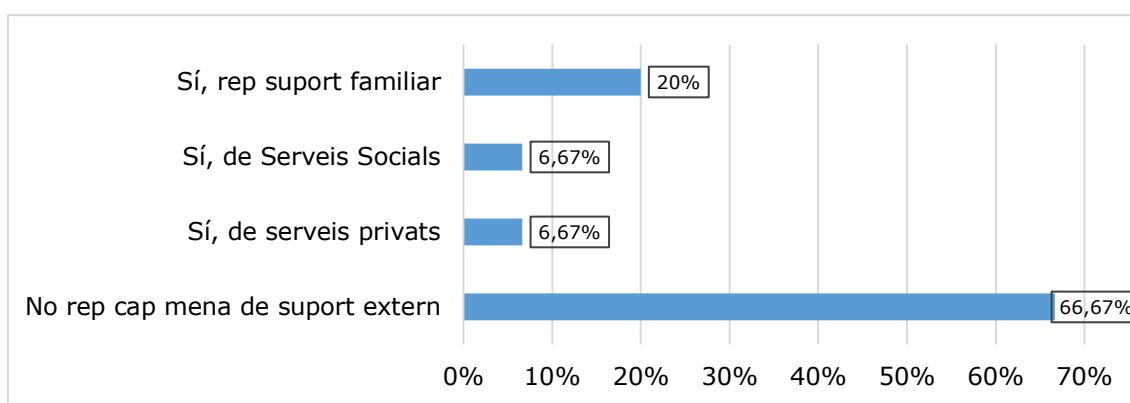
Gràfic 45. "Consideres que les dependències municipals són accessibles per a persones amb mobilitat reduïda?"



Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

A la mobilitat reduïda, cal afegir la disseminació d'uns certs habitatges d'Altea (la qual cosa dificulta l'ajuda comunitària/veïnal) i la, cada vegada major, absència de xarxa familiar que assistisca a les persones amb necessitat.

D'altra banda, en preguntar en el qüestionari a la ciutadania que tenia alguna persona dependent a càrrec seu si compten amb alguna ajuda, quasi el 77% ha indicat que no.



Gràfic 46. "Comptes amb ajuda per a cuidar a les persones dependents del seu nucli familiar?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

La suma d'aquests factors acaba derivant en la necessitat d'acudir als Serveis Socials, especialment al Servei d'Atenció a domicili (SAD). Aquest servei ha sigut externalitzat a l'empresa CLECE. Segons les dades del curs 2021, amb un total de 8 persones ocupades es van atendre un total de 93 casos.

	Nombre d'hores/setmana	Cost anual
Treballadora Social	30	18.792,70
Auxiliar d'ajuda a domicili	31	18.823,84
Auxiliar d'ajuda a domicili	30	22.884,54
Auxiliar d'ajuda a domicili	33	22.259,54
Auxiliar d'ajuda a domicili	30	16.671,82
Auxiliar d'ajuda a domicili	35	22.259,54
Auxiliar d'ajuda a domicili	35	21.916,84
Auxiliar d'ajuda a domicili	35	19.704,85



Taula 7. Persones contractades per al Servei d'Atenció a domicili per al curs 2021.

Font. Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Elaboració pròpia.

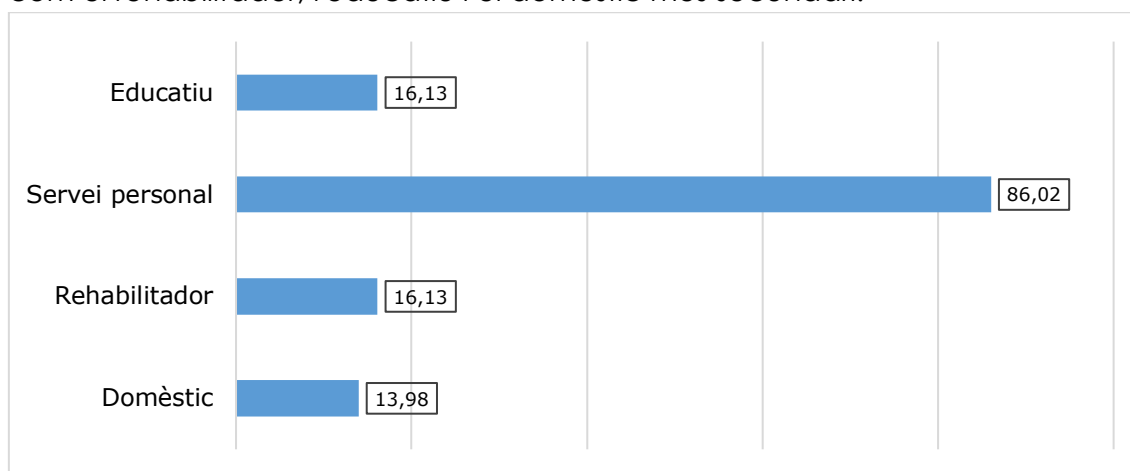
Cal remarcar com accedeixen més a aquest recurs les dones que els homes. Així ho reflecteixen les dades del SAD del curs 2021. Aquesta major necessitat es pot deure tant per la seua major esperança de vida, com per causes econòmiques.

	Dones	% Dones	Homes	% Homes	Total
Persones majors	52	65%	28	35%	80
Persones amb discapacitat	9	69,23%	4	30,77%	13
Total	61	65,59%	32	34,41%	93

Taula 8. Casos tractats pel SAD durant l'exercici 2021.

Font. Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Elaboració pròpia.

La gran majoria dels serveis prestats pel SAD acaben sent de servei personal (aconseguint el 86,02% dels casos de l'exercici 2021), sent un altre tipus de serveis com el rehabilitador, l'educatiu i el domèstic més secundari.



Gràfic 47. Tipus de servei prestat pel SAD durant l'any 2021.

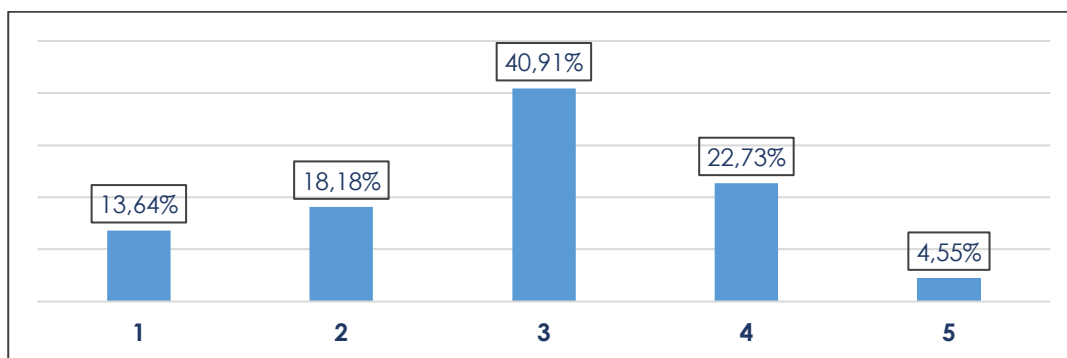
Font. Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Elaboració pròpia.

Durant les entrevistes amb els Serveis Socials es destaca el desaprofitament dels recursos de teleassistència com del *Menjar a casa*. La introducció del recurs de l'Observatori Municipal de Persones Majors en Soledad pot ser molt interessant per a millorar tant una detecció més primerenca dels casos que requereixen de l'ajuda dels Serveis Socials, com per a fomentar accions municipals per a reduir la soledat i aportar activitats d'envelliment actiu.



Un problema específic d'Altea per a proporcionar aquest tipus de servei és la barrera de l'idioma. Existeix un percentatge rellevant de casos de persones nascudes en altres països del continent europeu que decideixen jubilar-se a Altea (i els seus voltants) durant una etapa de la seua vida en la qual no són dependents. No obstant això, amb el pas dels anys, en acabar aqueixa persona sola (siga per viure sola, per la defunció de la seua parella i/o la falta de la seua xarxa familiar), acaba necessitant un recurs de suport dels Serveis Socials sense haver-se adaptat a algun idioma oficial del municipi. Aquest pot ser un problema greu si es té en compte que, en l'entrevista amb el SAD es va identificar que 1 de cada 3 casos és d'origen estranger.

A més, es considera que hi ha una manca de recursos de conciliació per a les persones majors. La ciutadania, segons reflecteix l'enquesta, no acaba de tindre clars els recursos existents de conciliació, en situar-se la majoria (40,91%) en una posició intermèdia.



Gràfic 48. "Com valoren els recursos disponibles per a conciliar amb les persones dependents majors? Sent 1 que són incapaços de satisfer les necessitats i 5 que satisfan totalment les necessitats"

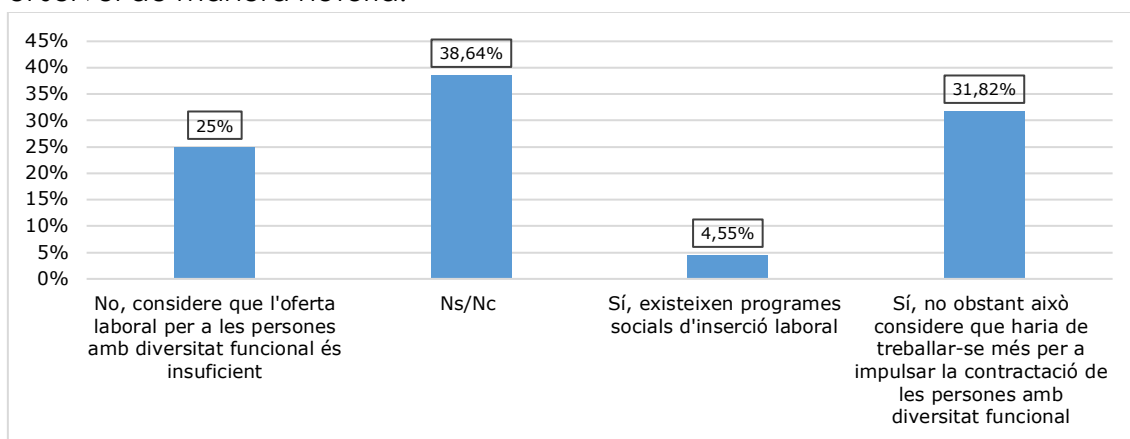
Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Les persones amb diversitat funcional comparteixen els problemes de falta de recursos (destacables especialment en el servei del TAPIS) i de dificultat d'accés ja descrita per a les persones de tercera edat dependents. S'assenyala que hauria de tindre's en compte a aquest col·lectiu en les actuacions urbanístiques i de mobilitat del municipi. Tampoc s'acaba de tindre en compte en els centres educatius. Durant les entrevistes es va assenyalar que els centres educatius del municipi no posseeixen els recursos ni la preparació necessària per a actuar davant la diversitat de casos existents. A més, la falta de recursos arriba també a l'àmbit privat, no existint la figura d'assistència personal més enllà de les ajudes proporcionades des dels Serveis Socials. A això cal afegir que no hi ha cap centre per a les persones amb diversitat funcional física greu en tota la comarca.



En l'àmbit municipal existeix el recurs del Taller d'Adaptació Prelaboral d'Inserció Social (TAPIS). Es tracta d'un servei, situat en el Centre Públic d'Educació de Persones Adultes, que posseeix la fi d'organitzar activitats de suport preventiu a la marginació, d'activitats de caràcter rehabilitador i de suport psicosocial a les persones afectades de malaltia mental crònica. Amb el taller es persegueix treballar unes certes capacitats que li atorguen a les persones usuàries una major independència, i si pot ser, preparar-les per a una futura entrada al mercat laboral.

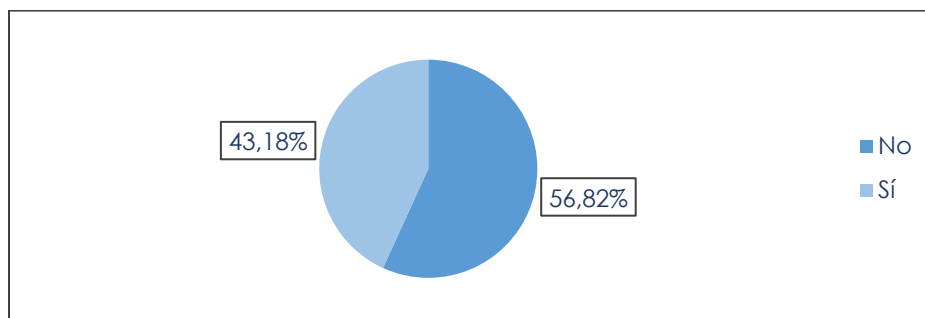
No obstant això, des de Serveis Socials assenyalen que aqueixa entrada al mercat laboral està plena de traves, sent l'Ajuntament una de les poques fonts d'ocupació per a aquest grup social a Altea. La percepció de la ciutadania coincideix amb les conclusions de l'àrea, en observar-se la possibilitat de millorar el servei de manera notòria.



Gràfic 49. "Penses que existeix oferta d'ocupació per a les persones amb diversitat funcional?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

A més, existeix cert desconeixement sobre els recursos municipals disponibles per al desenvolupament de capacitats i habilitats per a persones amb diversitat funcional. Així, només un 43,18% de les persones enquestades coneixen algun espai municipal on això ocórrega.

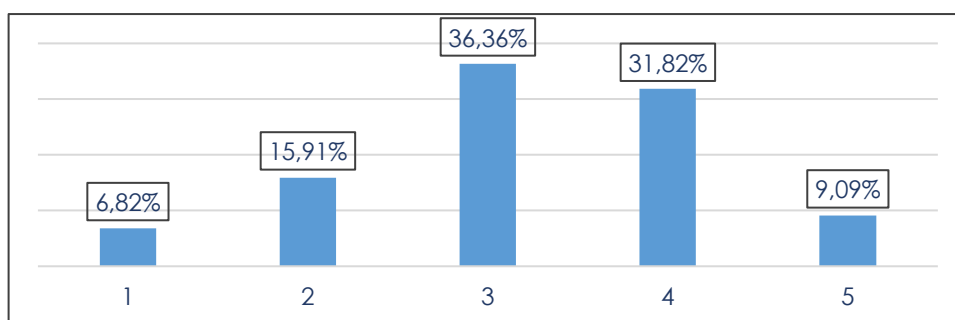




Gràfic 50. "Coneixes espais municipals on les persones amb diversitat funcional puguen desenvolupar capacitats i habilitats?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

La ciutadania no sembla detectar l'exclusió de grups socials concrets (com poguera ser la població dependent) en les activitats oferides per l'Ajuntament, situant-se més del 40% entre 4 i 5 enfront del 22,73% de les opcions 1 i 2.



Gràfic 51. "Consideres que les activitats oferides per l'Ajuntament són inclusives?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Finalment, des dels Serveis Socials s'identifica la necessitat de treballar la sobreprotecció dels familiars de les persones amb diversitat funcional (especialment de pares i mares), la qual acaba il·lustrant tant en la consecució de noves habilitats i capacitats, com la seua inclusió al mercat laboral.

D'altra banda, el Servei de Diversitat Funcional i Salut Mental (SASEM) és un servei d'atenció primària de caràcter específic, que pretén donar atenció a persones d'entre 18 i 65 anys de tots dos sexes, amb problemes greus de salut mental, oferint una atenció amb un enfocament integral i centrat en la recuperació de la persona des del seu entorn familiar i comunitari.

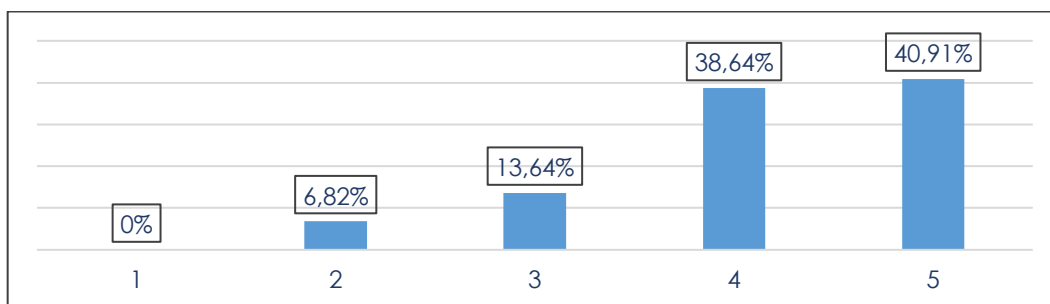
Es tracten diversitat de perfils dins de les edats ja citades, que compten amb diferents graus d'afectació en la seua esfera personal, familiar, social i laboral, i que pateixen trastorn mental greu, que presenten dificultats de vinculació amb els recursos del seu entorn de salut mental i que tinguen falta d'autonomia per a prendre decisions, i gestionar la seua vida personal, familiar i social.

Es tracta d'un servei de recent creació a Altea, iniciant-se el desembre de 2021. Es requereix un cert procés d'adaptació per la necessària creació de vincles amb les persones usuàries, perquè el procés d'assistència s'allargue durant el temps gràcies a l'establiment d'una relació de confiança.



El servei serveix com a suport bàsic a la persona afectada, per a ajudar-la a combatre el seu aïllament social i generar noves habilitats. Els dos perfils més comuns d'aquest servei, segons el descrit en les entrevistes, són els de persones que pateixen trastorns de la personalitat i els de dones amb depressió (principalment derivat del seu encasellament en rols de gènere, arribant a vegades a relacionar-se amb casos de violència de gènere i dependència econòmica de la seua parella). El treball d'aquest servei requereix un seguiment molt continuat, i a poder ser a domicili per a les persones que pateixen aïllament.

Els problemes de salut mental s'estan tenint cada vegada més en compte, especialment des de la pandèmia. Un grup social que s'ha mobilitzat per la salut mental en l'estat espanyol durant els últims anys ha sigut la joventut. Aquesta conscienciació també explica els resultats per grups d'edat respecte a la seua valoració de la salut mental en el qüestionari llançat a la ciutadania.



Gràfic 52. "Com valores el teu estat de salut mental? Sent 1 molt dolent i 5 molt bo"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

	1	2	3	4	5
Entre 16 i 25 anys	0%	40%	0%	20%	40%
Entre 26 i 30 anys	0%	0%	33,33%	0%	66,67%
Entre 31 i 45 anys	0%	0%	11,11%	55,56%	33,33%
Entre 46 i 65 anys	0%	0%	22,22%	44,44%	33,33%
Més de 66 anys	0%	11,11%	0%	33,33%	55,56%

Taula 9. "Com valores el teu estat de salut mental? Sent 1 molt dolent i 5 molt bo" Percentatges per grups d'edat.

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.



Des d'aquest servei es veu necessari tractar cas per cas, adaptant cada línia d'actuació amb summa cura a les necessitats específiques de cada persona usuària. Per a això, es requereix tindre una càrrega de treball equilibrada amb l'especialitat d'aquest servei. Com més temps es dispose per a cada persona usuària i el seu corresponent tractament, més eficaç i efectiu serà aquest servei. Per a aconseguir això serà necessari realitzar un filtratge de casos ben detallat, en els quals es prioritzen les majors necessitats i els casos amb major probabilitat de recuperació.

Des dels serveis citats en el present apartat, es recalca la falta de recursos tant per a les persones majors com per a les persones amb diversitat funcional. Es destaquen l'absència d'una residència pública i d'un centre de dia (encara que està prevista la seua construcció), la falta d'habitatge social públic, les limitacions del CIM-CEAM o la falta d'activitats específiques per a les persones majors en el Centre Social, la qual cosa dificulta que es promoga l'envelliment actiu entre la població.

Igualtat

El Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea compta amb una Unitat d'Igualtat. Es va crear el febrer de 2018 amb la presència d'una Agent d'Igualtat, sumant-se a partir de l'any 2021 a una Promotora d'Igualtat.

Aquesta Unitat fa tasques tan preventives i informatives, com a actuacions que fomenten la igualtat real entre homes i dones, aportant els recursos necessaris per a desenvolupar accions que actuen contra la bretxa de gènere existent.

Es poden destacar diverses accions dutes a terme per aquesta Unitat:

- Reunions del Consell Municipal de Dones i Igualtat.
- Punts Violeta durant celebracions municipals.
- Formacions en centres escolars sobre violència de gènere i el mite de l'amor romàntic.
- Formacions de tracte amb víctimes de violència de gènere per a organismes públics.
- La sala amable de la reguarda de la Guàrdia Civil.
- Obres de teatre.
- Xarrades amb figures.



- Posada en marxa d'una ludoteca emmarcada en el Pla Corresponsables de la Generalitat Valenciana.

El projecte de la ludoteca es va posar en marxa durant l'estiu d'aquest mateix curs. I van poder disposar d'aquest recurs un total de 77 menors d'edat.

	Xiquets	Xiquetes	Total
3-5 anys	14,29%	9,09%	23,38%
6-11 anys	42,86%	14,29%	57,14%
12-18 anys	6,49%	14,29%	20,78%
Total	62,34%	37,66%	

Taula 10. Distribució de les persones usuàries per sexe i grups d'edat.

Font. Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Elaboració pròpia.

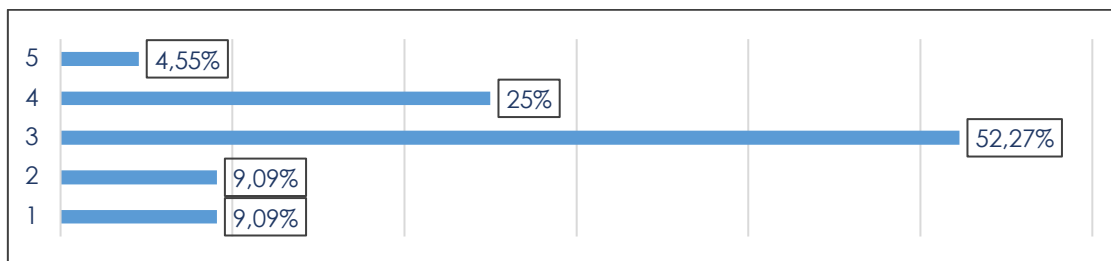
Aquestes 77 persones provenien de 55 famílies diferents. El grup majoritari que va disposar d'aquest servei van ser famílies d'origen estranger, suposant més de la meitat del total de famílies.

	Número	%
Monoparental	3	5,45%
Nombrosa	8	14,55%
Amb persones amb discapacitat	2	3,64%
Immigrants	29	52,73%
Altres	15	27,27%
Total	55	100%

Taula 11. Distribució del tipus de famílies.

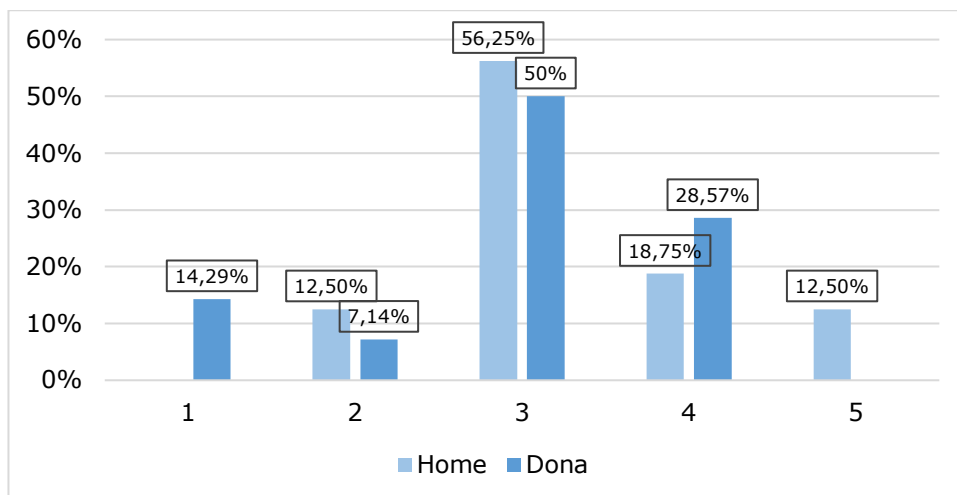
Font. Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Elaboració pròpia.

La valoració de les accions municipals pel foment de la igualtat de gènere és similar a la indicada contra la violència de gènere, situant-se la majoria de la ciutadania en una posició intermèdia. No obstant això, sí que es nota una lleugera millora en la valoració, també entre les dones (encara que continuen tenint una percepció menys positiva que els homes).



Gràfic 53. "Consideres que l'Ajuntament està realitzant les accions adequades per a fomentar la igualtat en el municipi?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.



Gràfic 54. Resultats segons sexe.

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Aquesta Unitat identifica uns certs problemes en la coordinació amb altres organismes públics, especialment els diferents cossos policials. Aquesta falta de comunicació, precisen des de les entrevistes, prové de la falta de resposta d'aquests cossos.

També s'indica que no existeix transversalitat en les accions municipals pel que fa a la igualtat. Hauria de realitzar-se un treball coordinat entre els diferents departaments del consistori per a alinear totes les polítiques públiques i aconseguir una gestió pública amb enfocament de gènere.

Des d'aquesta Unitat, esperen posar en marxa cada vegada més accions tant de promoció i conscienciació sobre la igualtat a la ciutadania en general



(xarrades formatives, campanyes de conscienciació...), com dins dels propis organismes públics (presentació del Pla d'Igualtat intern, formacions en llenguatge inclusiu...).

Violència de gènere

En aquest apartat cal valorar el Servei d'Atenció a Violència de Gènere ja descrit en l'apartat de recursos. Malgrat no trobar-se emmarcada dins de l'organigrama del Departament, se'l considera com un recurs essencial per a afrontar aquesta xacra social.

De la mateixa manera que la Unitat d'Igualtat, es destaca des de l'equip la falta d'una figura específica de la Policia Local en aquest servei (malgrat ser la Guàrdia Civil l'encarregada de gestionar les denúncies per violència de gènere). No sols és que falte aqueixa figura policial, sinó que també s'assenyala una falta de coordinació i suport dels cossos policials a l'àrea. Es considera un factor clau per a la millora del servei que es puga fer un treball transversal (com el reeixit amb la creació d'una sala amable per a víctimes de violència de gènere en la reguarda de la Guàrdia Civil).

No obstant això, sí que es considera que existeix una coordinació adequada amb altres recursos contra la violència de gènere, com són les Oficines d'Atenció de Víctimes al Delicte i el Centre Dona 24 hores. Des de Serveis Socials s'arriba a matisar que la relació podria ser més fluida si es limitaren uns certs requisits burocràtics, els quals poden dificultar el treball conjunt de les institucions. Com sol ser comú a tots els serveis, en aquest no es pot identificar tampoc un perfil concret de víctima (més enllà de ser dona, òbviament). Les dones que acudeixen a aquest servei el fan per diverses vies: les que acudeixen directament a aquest servei, dones derivades de cossos policials, dones derivades de centres de salut... Des del servei de Pangea també s'ha detectat algun cas, principalment de població llatinoamericana. L'encarregada d'aquest servei va destacar que és més difícil detectar aqueixa violència de gènere des del seu servei en la població d'origen africà i asiàtic, ja que solen ser els homes els qui acudeixen als Serveis Socials.

Destaquen el presumpte augment d'abusos i agressions sexuals sobre menors durant els últims anys, encara que el relacionen més a una major conscienciació de la ciutadania respecte a aquest problema, que per un augment real dels casos.

A més, incideixen en l'estigma social que mantenen les dones nascudes i criades a Altea a acudir a aquesta mena de recursos. Pel que pot ser recomanable realitzar actuacions municipals per a actuar sobre aqueixa percepció ciutadana.



Per a acabar amb la violència de gènere, a part de les necessàries actuacions en matèria de conscienciació i prevenció (labor realitzada principalment per la Unitat d'Igualtat, sent aquest servei un òrgan més d'actuació amb la ja víctima), és necessari intervenir sobre la dependència econòmica de la dona respecte de l'home: facilitar l'accés a l'habitatge, millorar l'oferta d'ocupació i les condicions laborals, introduir majors recursos, etc.

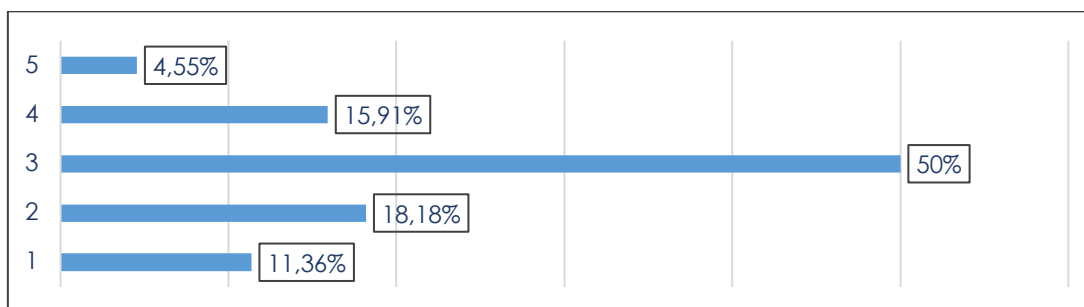
A continuació, s'identifiquen els recursos disponibles en matèria de violència de gènere per a la ciutadania d'Altea i on estan situats.

RECURS	UBICACIÓ
Departament de Benestar Social i Igualtat	Altea
Mentores-acompanyants, "Dones amb Veu"	Altea
Sala amable menors, Guàrdia Civil	Altea
Jutjat Violència de Gènere	Benidorm
Oficina d'Atenció a Víctimes Delicte	Benidorm
Torn d'Ofici especialitzat	Benidorm
Torn d'Ofici especialitzat	Vila Joiosa
Guàrdia Civil	Altea
Polícia Local	Altea
Centre Dona 24 hores	Dénia
Jutjat de 1a Instància i Instrucció	Vila Joiosa
Atenpro, Servei d'atenció telefònic	Altea

Taula 12. Recursos d'atenció a la violència de gènere.

Font. Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. Elaboració pròpia.

La ciutadania, a través del qüestionari, no reflecteix una clara majoria ni de valoració negativa ni positiva dels recursos disponibles, votant la meitat (el 50% de les persones enquestades) una opció intermèdia.

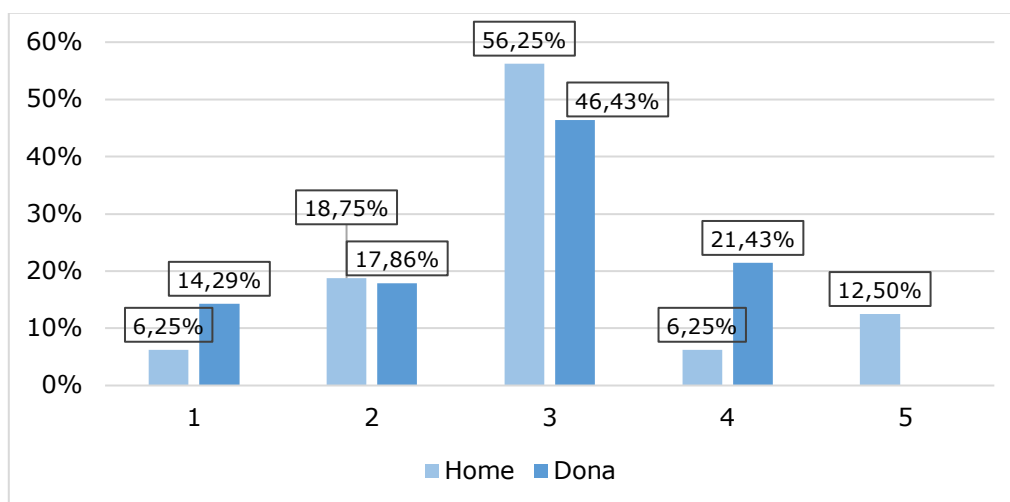


Gràfic 55. "Com valoren els recursos oferits per a combatre la Violència de Gènere a escala municipal? Sent 1 totalment insatisfactoris i 5 totalment satisfactoris"



Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

No obstant això, cal destacar que la percepció en la pitjor i la millor nota varia bastant entre dones i homes. Així, el 14,29% de les dones van votar 1 (enfront del 6,25% dels homes) i cap va votar l'opció 5 (enfront del 12,5% dels homes). Per tant, si observem la valoració de les dones, la seua percepció sobre els recursos és millorable.



Gràfic 56. Resultats segons sexe de la persona enquestada.

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

S'espera que, amb aquest servei i el desenvolupament de la Unitat d'Igualtat, s'aconsegueixca a curt termini una major coordinació dins de la pròpia estructura de Serveis Socials que, sumada al treball d'altres institucions públiques i del teixit associatiu, aconseguisca realitzar grans avanços en la lluita contra aquesta problemàtica social.

Migració

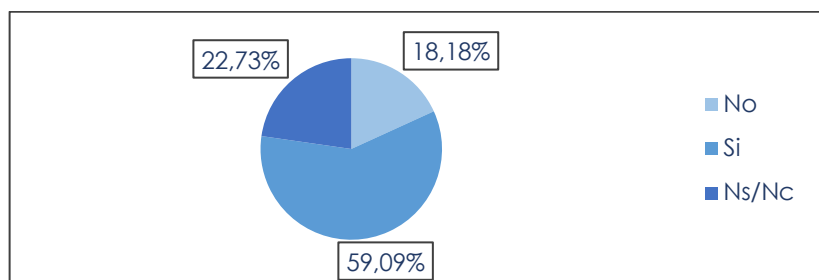
Altea és un municipi que acull a multitud de diferents nacionalitats entre el seu veïnat, amb el repte que suposa això per a la inclusió social. En aquest sentit, juga un paper molt important l'oficina de Pangea, ja que el seu objectiu és informar, orientar i assessorar les persones estrangeres facilitant l'accés als recursos públics i privats, en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania.

Com ja s'ha pogut comprovar en el diagnòstic sociodemogràfic, Altea compta amb dos principals focus migratoris (més enllà del temporal per turisme). Un primer focus de població, principalment del continent europeu, que en edat de jubilació decideix comprar un habitatge en una zona turística i costanera,



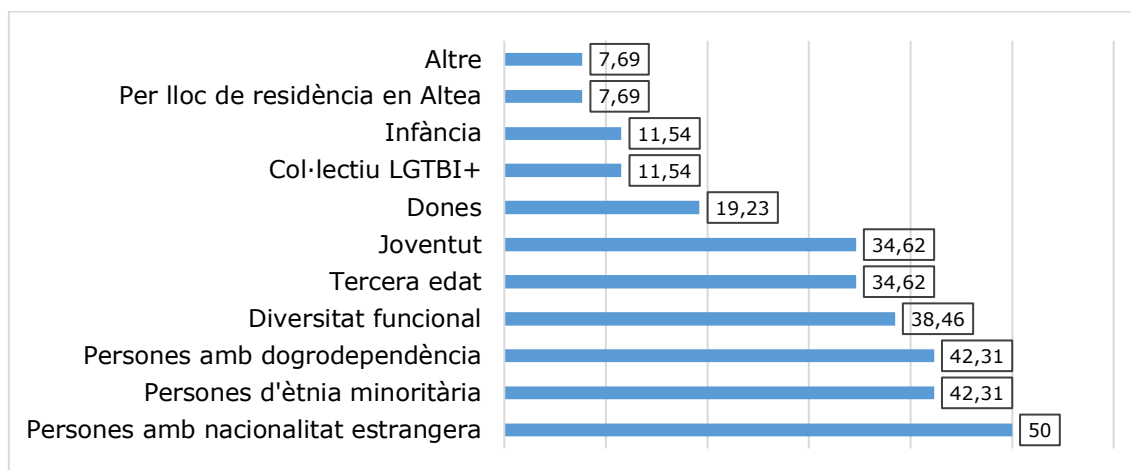
aprofitant les condicions climàtiques i el menor cost de vida d'aquest país. I el segon focus, enfocat més a nivell laboral, de població que aspira obtenir una ocupació i que afronta unes certes dificultats econòmiques i socials fins que obté un treball digne i en condicions. Observant l'anàlisi ja elaborat del mercat laboral del municipi, aquest segon grup pot patir clarament unes conseqüències econòmiques adverses.

La ciutadania també ho percep així. Després de preguntar en el qüestionari si existeixen grups socials que tenen un major risc d'exclusió social a Altea (responent afirmativament el 59,09% de les persones enquestades), se li va demanar a la ciutadania que va respondre afirmativament que indicara quins. El grup que va ser més votat (la meitat de les enquestades el van triar) és el de persones de nacionalitat estrangera (seguit per les persones d'ètnia minoritària i les persones amb drogodependències, les quals es tractaran en parlar de la UPCCA).



Gràfic 57. "Penses que existeixen grups socials que tenen un major risc d'exclusió social a Altea?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.



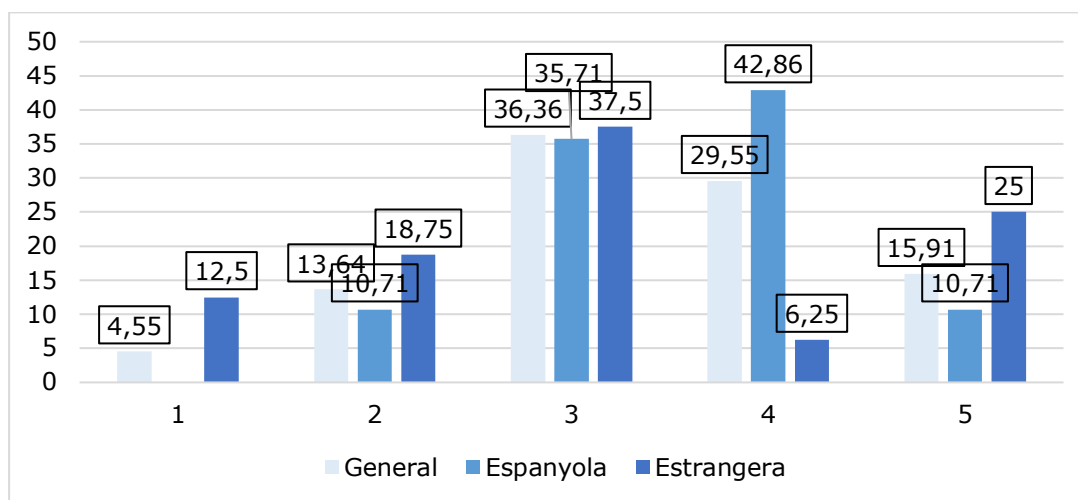
Gràfic 58. Grups socials amb un major risc d'exclusió social a Altea segons la ciutadania.

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Aqueix risc d'exclusió i vulnerabilitat social és alt segons percep la ciutadania (el 45,46% se situa entre 4 i 5 en la pregunta d'escala realitzada en el qüestionari).



Cal destacar com varia la percepció de la població estrangera, en haver una major diversitat en les respostes: hi ha un major percentatge de persones estrangeres que d'espanyoles en les respostes 1 i 2, i al mateix temps en la resposta 5.



Gràfic 59. "Com perceps el grau de risc d'exclusió i les situacions de vulnerabilitat social a Altea? Sent 1 molt baix i 5 molt alt" segons nacionalitat.

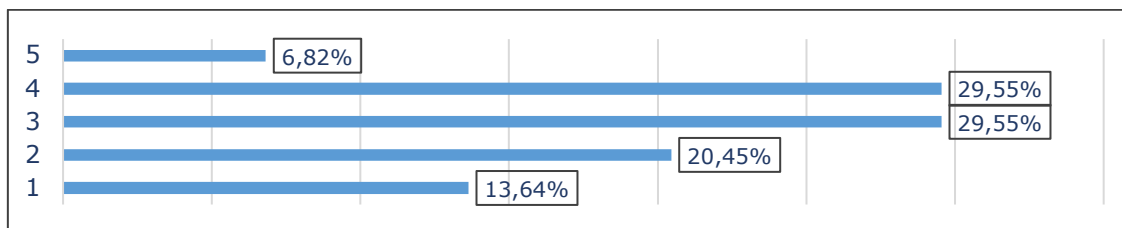
Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

	1	2	3	4	5
General	4,55%	13,64%	36,36%	29,55%	15,91%
Espanyola	0%	10,71%	35,71%	42,86%	10,71%
Estrangera	12,50%	18,75%	37,50%	6,25%	25%

Taula 13. "Com perceps el grau de risc d'exclusió i les situacions de vulnerabilitat social a Altea? Sent 1 molt baix i 5 molt alt" segons nacionalitat.

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

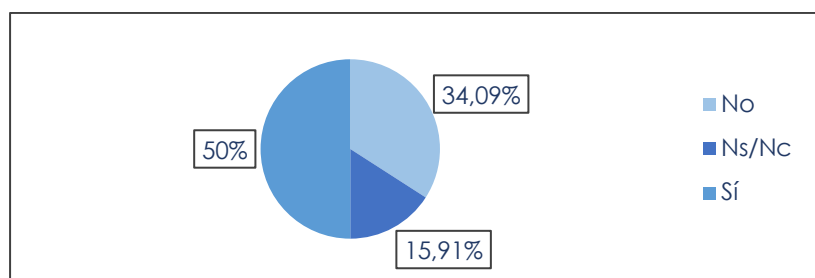
Conclusions semblants es poden extraure de la pregunta a la ciutadania sobre el nivell d'inclusió i cohesió social municipal. En aquest cas, descendeix lleugerament la percepció positiva.



Gràfic 60. "Com valoreu el nivell d'inclusió i cohesió social municipal? Sent 1 res inclúsiu i 5 totalment inclúsiu".

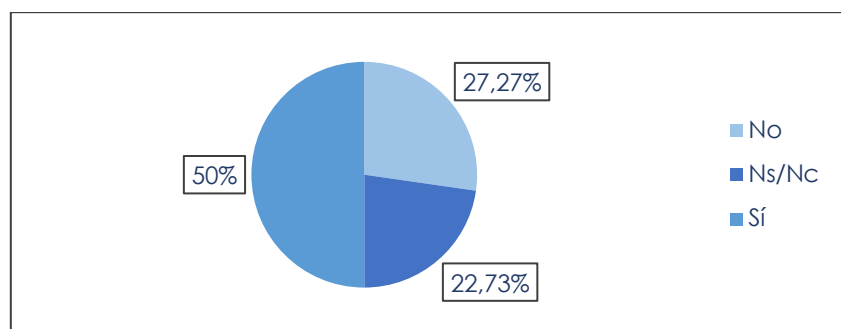
Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

És més, la meitat de les persones enquestades creuen que existeixen col·lectius d'altres nacionalitats (i d'ètnies minoritàries) que no estan integrats a Altea. Aquesta opinió no l'acaba de compartir el personal de Serveis Socials durant l'entrevista, encara que sí que identifiquen que la ciutadania sol identificar el vandalisme juvenil amb la població d'origen estranger, principalment, amb les persones menors residents en el centre de Menors Estrangers No Acompanyats (sense existir cap estadística que prove aqueixa conjectura).



Gràfic 61. "Penses que existeixen col·lectius d'altres nacionalitats que no estan integrats a Altea?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

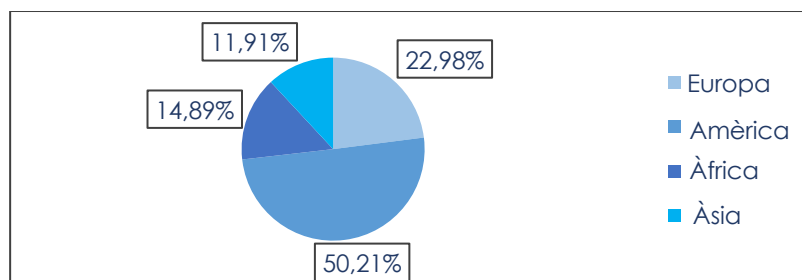


Gràfic 62. "Penses que existeixen col·lectius d'altres ètnies que no estan integrats a Altea?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.



Segons la memòria de l'any 2021, el servei de Pangea va tractar un total de 235 casos, principalment a població d'origen llatinoamericà, sent la nacionalitat més comuna la colombiana.



Gràfic 63. Persones usuàries de Pangea segons origen (2021).

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

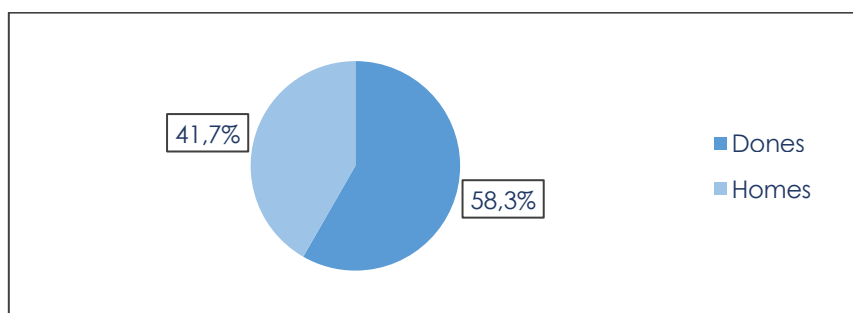
PAÍS	%
Colòmbia	20,43%
Marroc	11,49%
Rússia	10,64%
Nepal	9,36%
Equador	8,51%
Argentina	8,51%
Romania	5,53%
Cuba	3,83%
Senegal	3,40%
Ucraïna	2,13%
Veneçuela	2,13%
Perú	1,70%
El Salvador	1,70%
Itàlia	1,70%
Brasil	1,28%
Índia	0,85%
Iran	0,85%
Pakistan	0,85%
França	0,85%
Bulgària	0,85%
Xile	0,85%
Bolívia	0,85%
Regne Unit	0,85%
Guatemala	0,43%
Bèlgica	0,43%

Taula 14. Persones usuàries de Pangea segons origen (2021).



Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

D'aqueixes 235 persones usuàries, la majoria van ser dones (el 58',3%), encara que en menor percentatge a l'observat en altres serveis.



Gràfic 64. Distribució dels casos de Pangea segons sexe (2021).

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Segons la citada memòria del servei de 2021, els dos documents més tramitats per Pangea van ser l'informe d'integració social (81 informes) i l'informe d'idoneïtat de l'habitatge (34 informes).

L'informe d'Integració Social va vinculat al tràmit que es realitza per a sol·licitar l'Autorització de Residència Temporal per circumstàncies excepcionals, concretament per Arrelament Social. La finalitat d'aquest informe és acreditar la integració social a Espanya de la persona durant els últims 3 anys. Pot eximir-se a la persona estrangera la necessitat d'aquest informe si justifica els vincles familiars amb altres residents regularitzats referits a Cònjuges o parelles de fet registrades, ascendents i descendents en primer grau i línia directa.

L'informe d'idoneïtat d'habitatge han de presentar-lo aquelles persones estrangeres que desitgen sol·licitar una autorització inicial de residència temporal per reagrupació familiar o en renovar-la, únicament si han modificat el seu domicili. En aquest s'exigeix a la persona sol·licitant que acredite, entre altres coses, que compta amb un habitatge adequat per a atendre les seues necessitats i les de la seua família.

Del total d'aquests informes del 2021 es pot comprovar que la majoria han sigut tramitats per a homes (el 60% dels informes). Això concorda amb el perfil de pare de família que marxa a l'estranger en cerca d'ocupació i que acaba o regularitzant la situació de la seua parella/família, o que acaba portant amb si a la resta del seu nucli familiar.



L'any 2022, no obstant això, ha estat clarament marcat per la guerra d'Ucraïna. Així, el municipi d'Altea ha acollit a diverses unitats familiars refugiades. En total, l'Ajuntament d'Altea i els seus Serveis Socials han ajudat a un total de 44 unitats familiars, compostes per un total de 58 persones (segons la memòria d'ajuda a refugiats ucraïnesos).

A aquest grup se li han proporcionat prestacions econòmiques individualitzades (tant d'emergència com d'ús d'habitatge), vals per a l'adquisició de productes bàsics i habitatge. En concret, es van arribar a acords amb dos hostals perquè disposaren de 7 habitacions per a persones refugiades ucraïneses, i es va donar ús a l'habitatge en règim de lloguer amb l'EHVA (amb 5 dormitoris i 2 banys).

Segons les dades proporcionades per la pròpia oficina de Pangea, fins al mes de novembre (moment de realització de l'entrevista amb el personal) es van tramitar 114 informes (72 d'integració social i 42 d'idoneïtat d'habitatge) i 64 prestacions econòmiques individualitzades. D'aqueixes 64, cal destacar que quasi 3 de cada 4 van ser destinades a població d'origen ucraïnès.

	ORIGEN UCRAÏNÉS	ORIGEN NO UCRAÏNÉS
PEIS	73,44%	26,56%

Taula 15. Repartiment percentual de les Prestacions Econòmiques Individualitzades realitzades per Pangea (2022).

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

A aquest grup també se li va proporcionar el servei de classes d'espanyol. Es van realitzar dos grups de 20 persones cadascun, gaudint cada grup de 3 hores setmanals de classe. Es va realitzar el contracte menor fins a desembre de 2022, esperant-se ampliar aquest servei de cara a futurs anys.

Sent essencial la labor realitzada per Pangea per a la integració de les persones migrants en el municipi, millorant la seua situació social i econòmica, resulta d'interès donar-li una major visibilitat al servei, per a així donar a conèixer quines són les tasques que duu a terme, i conscienciar a la ciutadania sobre la importància d'integrar al col·lectiu migrant, per a així garantir-los una vida més satisfactòria, estable i digna en el municipi d'Altea.

Per a això, es poden dur a terme, a part de les funcions ja marcades per la normativa que es troben identificades en l'apartat de Recursos, actuacions com a tallers específics (per exemple: cerca d'ocupació, aprenentatge d'idiomes com el castellà, per a dones migrants...), que no sols proporcionen informació



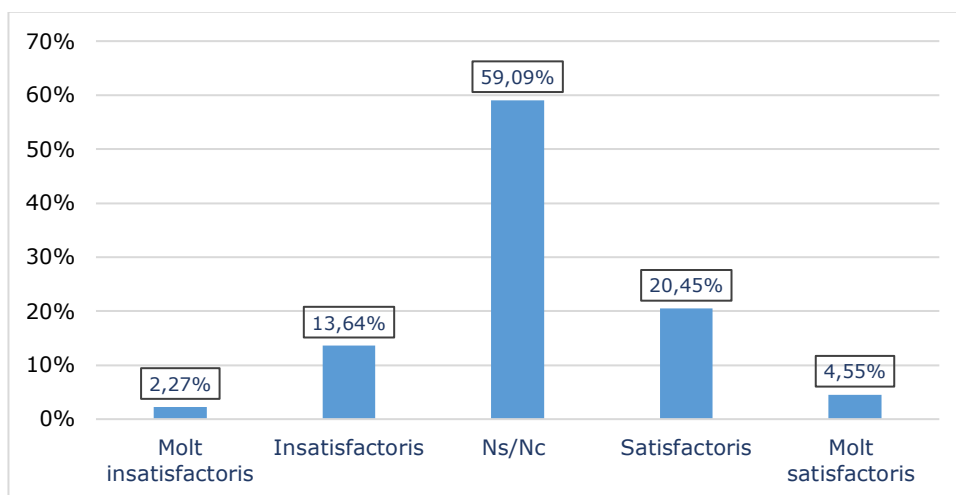
d'interés per a aquest col·lectiu, sinó que a més els permeten establir xarxes d'amistats, conèixer i ampliar els seus recursos.

A partir de l'entrevista amb la treballadora social del servei, es proposa gran varietat d'activitats per a conscienciar al conjunt de la ciutadania: xarrades de visibilització en els centres educatius, formacions en matèria de tramitació d'estrangeria, Jornades de diversitat cultural obertes a la totalitat de la localitat.

Infància i adolescència

El servei de família i menors és el que s'encarrega de la prevenció i avaluació de les situacions de risc, així com del diagnòstic social i la intervenció de caràcter individual o familiar amb la infància i l'adolescència, les persones majors i altres persones necessitades d'especial protecció familiar. No obstant això, el propi personal del servei identifica que el seu treball està enfocat a infància i adolescència. A pesar que en les entrevistes es reconeix que el servei ha pogut millorar amb la incorporació de més personal, es destaca l'absència encara d'un Equip Específic d'Intervenció amb Infància i Adolescència (EEIIA). Davant la falta d'aquest recurs, el servei d'atenció primària bàsica acaba amb una enorme sobrecàrrega de treball, que a part de resultar inassumible, la qual cosa pot repercutir tant en la qualitat com en la immediatesa del servei.

Es tracta d'un servei que, com indiquen en les pròpies entrevistes, està normalment injuriat per la ciutadania, sent la figura negativa (influenciada pel reflectit en la cultura televisiva i cinematogràfica) que aparta a les persones menors dels seus familiars. Això demostra una certa falta de coneixement de la totalitat d'actuacions que pot posar en marxa un servei d'aquestes característiques. Aquesta conclusió es pot extraure de la valoració dels serveis de protecció de la infància d'Altea en el qüestionari, en situar-se quasi el 60% en el NS/NC.





Gràfic 65. "Valora els Serveis de protecció de la infància a Altea".

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

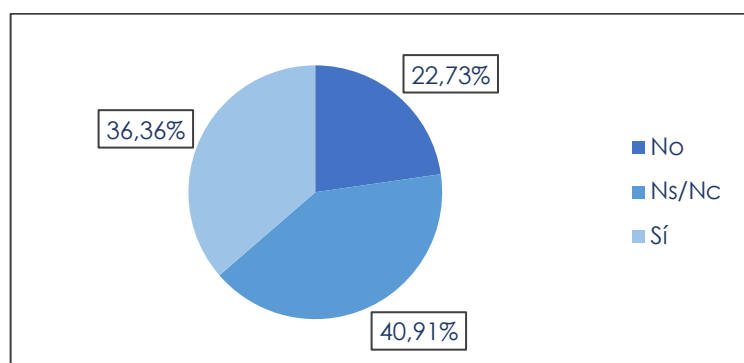
Aqueix estigma social pot arribar fins i tot a professorat i pediatria, dificultant així la col·laboració amb altres organismes que han de preservar el benestar de les persones menors.

Els problemes principals per tractar d'aquest servei són el consum de substàncies addictives (descrit en l'apartat de la UPCCA, servei amb el qual existeix una col·laboració i coordinació adequada) i la falta d'oci alternatiu, problemes greus de salut mental (problemàtica citada posteriorment en descriure el SASEM) i la normalització d'unes certes conductes tòxiques en l'amor (per exemple, la supervisió del telèfon mòbil de la parella).

Malgrat no presentar unes xifres elevades (segons s'indica per l'equip de Serveis Socials d'Altea), també s'ha de tindre en compte la problemàtica de l'absentisme escolar, encara que destaquen que amb els recents canvis normatius s'ha millorat la lluita contra aquest.

Per a actuar davant tots aquests problemes és necessari que es consciencie a la ciutadania, a partir de diferents accions com xarrades o campanyes, i es forme a les persones encarregades d'actuar amb les persones usuàries, per a així adaptar-se al canvi constant de la realitat social.

Un altre problema que s'ha de tindre en compte és la falta de recursos disponibles per a la infància i l'adolescència. L'oferta d'activitats per a la infància oferida per l'Ajuntament és desconeguda per la ciutadania, ja que el 40,91% ha contestat "no sap, no contesta".

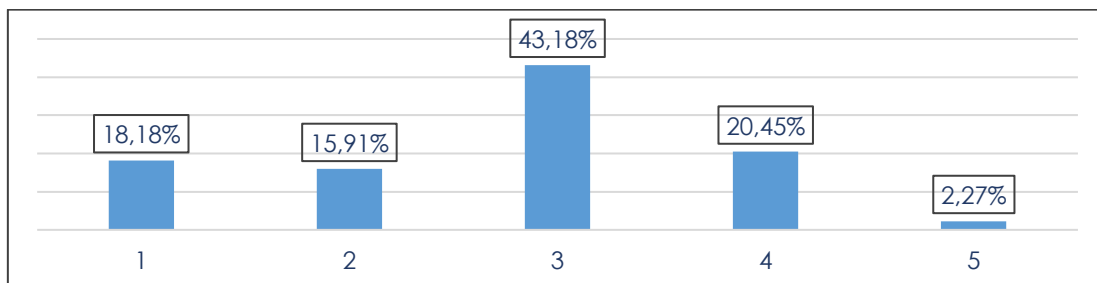


Gràfic 66. "Existeixen activitats per a la infància oferides per l'Ajuntament?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.



La falta d'activitats i d'oci influeix tant en el benestar del menor com en les possibilitats de conciliació de les famílies. La valoració de la ciutadania als recursos de conciliació amb menors d'edat és millorable, existint un percentatge major d'insatisfacció (34,09% en l'1 i 2, enfront del 22,72% en el 4 i 5).



Gràfic 67. "Com valoreu els recursos disponibles per a conciliar amb les persones dependents menors? Sent 1 que són incapaços de satisfer les necessitats i 5 que satisfan totalment les necessitats".

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

A més, des de Serveis Socials indiquen que existeixen uns certs problemes d'integració social en els recursos d'oci i conciliació. No arribant l'oferta d'aquesta mena d'accions a les famílies d'escassos recursos econòmics (especialment les d'origen estranger).

Conductes addictives

La Unitat de Prevenció Comunitària en Conductes Addictives (UPCCA) és un recurs especialitzat en la prevenció d'addiccions dirigit a la totalitat de la ciutadania, encara que la seua labor principal es duga a terme amb menors d'edat.

Així, la memòria d'aquest servei per al curs 2021 reflecteix les següents actuacions (per als 5 centres d'educació primària i els 2 centres d'educació secundària):

- **Taller d'emocions** (4t de primària). 4 sessions per aula en la qual es veuen 8 emocions contraposades i en les quals s'ajuda a l'alumnat al fet que identifique les seues emocions i que li fan sentir. És una activitat en la qual participen tots els centres escolars i que del gust de l'alumnat i els seus respectius tutors.
- **Taller de bon ús de les noves tecnologies** (5é de primària). Es treballa tot el relacionat amb l'ús adequat de les noves tecnologies, un horari i ús recreatiu adequat i com les noves tecnologies poden afectar en els diferents àmbits de la vida (familiar, escolar d'oci i temps lliure). Aquest



taller d'una hora s'ha realitzat en totes les aules de tots els centres educatius d'Altea. Es tracta d'una activitat demandada pels centres, pels problemes que veuen en el seu alumnat respecte a l'ús abusiu d'aquests dispositius.

- **Taller del bon ús i perills en les xarxes socials** (6é de primària). Es tracten tots els perills que l'ús de les xarxes socials i internet poden ocasionar, així com eines per a estar a resguard d'aquests perills. S'ha realitzat en tots els centres escolars d'Altea. La sessió és d'una hora per aula.
- **Taller de les conseqüències del consum de tabac** (6é de primària). Coincidint amb el Dia Mundial Sense Tabac, es realitza un taller d'una hora de duració en totes les aules de tots els centres escolars d'Altea, sobre els efectes i conseqüències del consum primerenc de tabac. A més, es tracta per què la joventut comença a consumir tabac i es treballa la pressió de grup i la presa de decisions.
- **Taller de conseqüències i efectes de l'alcohol** (6é de primària). D'1 hora de duració, s'ha impartit en totes les aules de tots els centres escolars d'Altea. Es tracten els tipus de begudes, com afecten i les conseqüències del consum. I s'empren les ulleres de visió borrosa amb graduació alcohòlica per a imitar els efectes de l'alcohol.
- **Taller d'“Aula de Tabac”** (1r de l'ESO). Continuació del realitzat en 6é de Primària on es recorden conceptes del consum de tabac, la gran substància addictiva que és la nicotina, com es produeix aquesta addicció i els nous dispositius que han aparegut i que inciten als i les més joves en l'inici del tabac, venent-los com menys perjudicials per a la nostra salut (vappers, pipes, cigarrets electrònics...). Aquest taller consta d'una hora en totes les aules dels dos IES d'Altea.
- **Taller de Nutrició** (1r de l'ESO). Tracta d'explicar a l'alumnat la importància de menjar de manera saludable i com fer-lo.
- **Taller de conseqüències i efectes del consum d'alcohol** (2n de l'ESO). Es tracta el tema del botelló, què fer si algú entra en coma etílic, les Unitats de beguda estàndard (UBE) i com afecten de manera diferent a dones i homes. Aquest taller consta d'1 hora de duració.
- **Taller "Sigues intel·ligent en internet"** (2n de l'ESO). Posa l'accent en la importància de la privacitat i de fer un bon ús de les xarxes socials.
- **Taller sobre els mites i realitats del cànnabis i sobre les creences errònies que els joves tenen sobre aquesta substància** (3r de l'ESO). L'edat



d'aquest curs (15-16 anys) és la que presenta un consum de cànnabis més alt, i en la qual creuen que no els perjudica i no veuen els efectes a curt termini. El taller tracta tot això, així com els efectes a nivell cerebral de cànnabis en persones tan joves en procés de creixement cerebral. El taller també es realitza en els cursos de Programa de Millora de l'Aprenentatge i el Rendiment (PMAR) dels dos IES d'Altea.

- **Tallers de “Rap Preventiu”** sobre el consum de drogues incidint en el consum d'alcohol, en l'IES Altaia (3r de l'ESO i PMAR).
- **Taller sobre el consum de drogues il·legals** (4t de l'ESO). En aquest taller, d'1 hora de duració, es veuen els conceptes bàsics en el consum de drogues, com s'arriba a una dependència, aspectes com l'ús/abuse de substàncies, substàncies psicoactives de cada droga i el tema de la legalitat del consum a Espanya.
- **Tallers sobre la prevenció en apostes esportives i joc en línia**, a través de Fundació AEPA de la Diputació d'Alacant, en l'IES Bellaguarda (4t de l'ESO).
- **Xarra-col·loqui “Què puc fer com a pare”**, per a pares sobre el bon ús de les noves tecnologies.
- **Xarrada-taller sobre sexualitat “Què fem amb el porno?”**. De manera telemàtica i presencial, se'ls donava eines a les famílies per a poder comunicar-se amb els seus fills respecte a la sexualitat, quan és la millor edat, com fer-ho, etc.

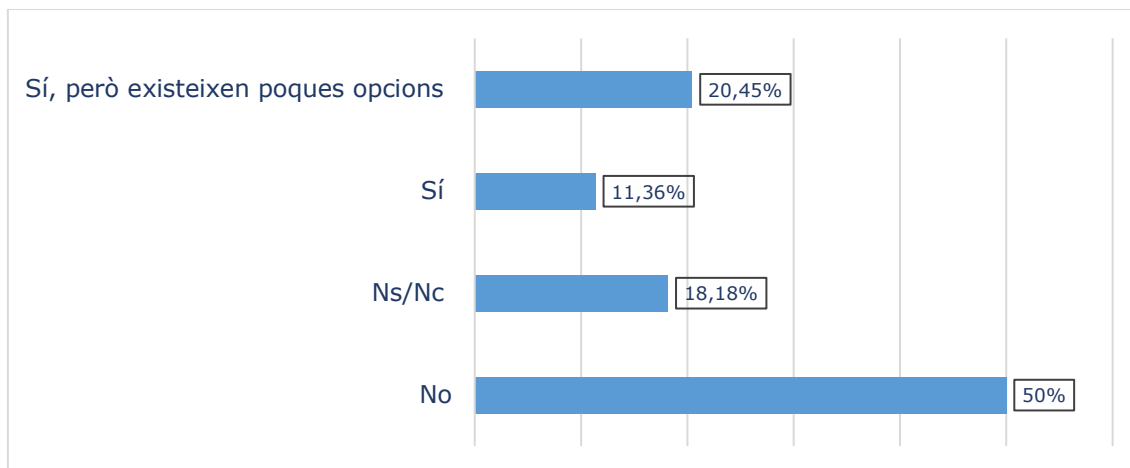
A totes aquestes activitats cal sumar-li el treball realitzat d'atenció personal i familiar individualitzada. Quan es tracta de menors, se solen realitzar les sessions en els centres educatius per a fomentar la seua assistència i així lluitar contra l'absentisme escolar. En aquesta mena d'actuacions es persegueix tractar els orígens del consum, així com el desenvolupament d'habilitats socials i l'autoestima de la persona consumidora. En el cas d'atenció familiar, pot fer ús d'instal·lacions de Serveis Socials.

Les persones que consumeixen majors d'edat es deriven principalment a Serveis Socials i a altres unitats més especialitzades (com l'UCA de Benidorm, tenint en compte que la UPCCA es dedica més a la prevenció que a la intervenció).

S'identifica en l'entrevista amb el personal de la unitat un consum excessiu de cànnabis, especialment a partir dels 14 anys, encara que sense respondre a un perfil concret.



Un dels problemes identificats des d'aquest servei és la falta d'oci alternatiu al consum d'alcohol, tabac i altres substàncies. Aquesta conclusió és compartida per la ciutadania, com reflecteixen els resultats del qüestionari a la pregunta sobre l'oferta d'oci alternatiu; perquè la meitat de les persones enquestades neguen l'existència d'oci alternatiu no relacionat amb el consum d'alcohol o altres substàncies addictives.



Gràfic 68. "Penses que hi ha oferta d'oci alternatiu no relacionada al consum d'alcohol i substàncies addictives?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Cal assenyalar que, en preguntar per la freqüència amb la qual es realitzen unes certes accions vinculades amb tipus d'addicció, no s'han obtingut dades massa alarmants, sent la que més freqüència posseeix el consum de pantalles.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
El consum d'alcohol	43,18 %	29,55%	13,64%	4,55 %	6,82 %	2,27%
El consum de tabac	75%	0%	9,09%	4,55 %	6,82 %	4,55%
El consum de drogues	79,55 %	4,55%	9,09%	0%	2,27 %	4,55%
El consum de pantalles	29,55 %	20,45%	25%	9,09 %	9,09 %	6,82%
Els jocs d'atzar i apostes	70,45 %	4,55%	13,64%	0%	4,55 %	6,82%

Taula 16. "Amb quina freqüència realitzes les següents accions? Sent 1 mai i 5 sovint".

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.



Associacionisme i altres actors

El teixit associatiu del municipi pot exercir una labor destacada assistint el treball realitzat pels Serveis Socials. Per això, resultava d'interés comptar amb la seua valoració del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea, de la realitat social del municipi i de la coordinació i comunicació entre elles i amb l'administració pública.

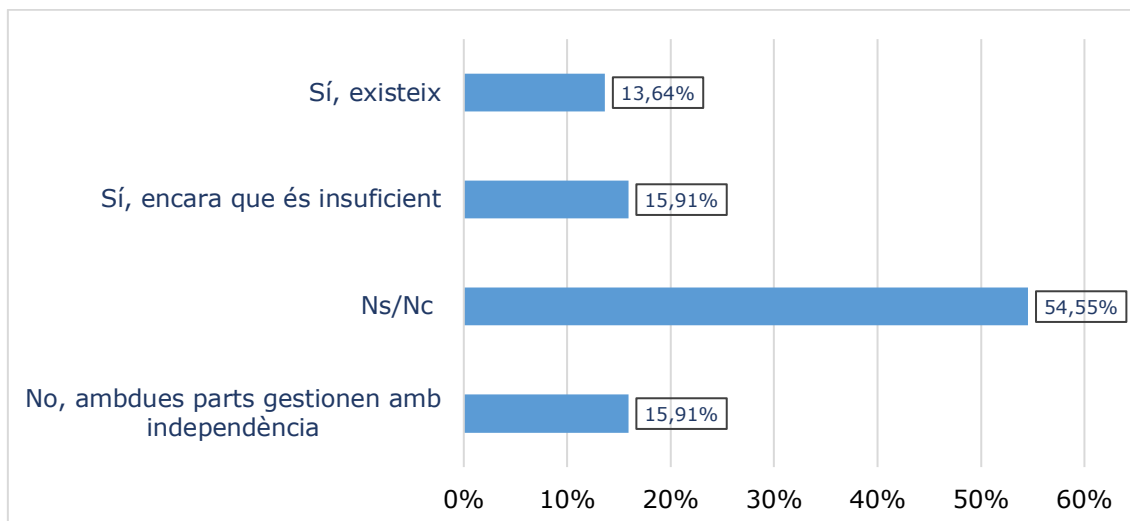
Des de l'Ajuntament es finança una part de les seues actuacions per mitjà de subvencions. Gràcies a això, les associacions aspiren a ajudar a la ciutadania en aquells aspectes als quals Serveis Socials no pot arribar per falta de temps, recursos i/o competències. En l'apartat de Recursos es pot observar el repartiment de subvencions de l'any 2022.

Com s'ha vist en l'apartat de metodologia, Per a la realització d'aquest Pla, s'ha pogut comptar amb la col·laboració de:

- **Cáritas Altea**
- **Corazón Exprés** (Associació benèfica d'ajuda en emergència)
- **Integra** (Associació de Pares de Persones amb TEA, TGD i altres necessitats Especials de la Marina Baixa)
- **AFEM Marina Baixa** (Associació de familiars i malalts mentals de la Marina Baixa)
- **Fundación Salud y Comunidad** (FSC)
- **Anémona Marina Baixa**
- **COCEMFE Alacant**

Després de la dinàmica amb elles i les entrevistes amb el personal de Serveis Socials s'identifica una bona coordinació entre tots dos actors. El Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea manté una comunicació adequada amb les entitats de les quals requereixen ajuda per a necessitats puntuals i/o assistència amb casos als quals no poden arribar.

Per tant, es realitza una valoració molt positiva del personal tècnic del Departament, tant del treball que realitzen com de la comunicació que mantenen amb els diferents agents socials. No obstant això, les associacions demanen que hi haja una comunicació encara més fluida i formal, a través dels mecanismes que es determinen convenients. Així, es podrà tractar de manera conjunta tant els casos sobre els quals actuen, com els recursos disponibles i les activitats dutes a terme per cada actor. La ciutadania sembla coincidir en la possibilitat de millora de la comunicació entre tots dos actors.



Gràfic 69. "Consideres que existeix coordinació entre els Serveis Socials municipals i les associacions socials locals?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

El que sí que és cert, és que s'identifica una major dificultat de comunicació amb els diferents departaments de l'Ajuntament, sense arribar a assenyalar-la com a dolenta, sinó simplement menys fluida que amb el Departament de Benestar Social. Per exemple, amb l'Agència de Desenvolupament Local (ADL) no existeix la comunicació necessària, a pesar que juga un paper clau per a millorar el benestar de la ciutadania i disminuir el risc d'exclusió social. Millorar aquesta comunicació és d'interés per a fer un treball més eficaç, eficient i transversal.

La coordinació amb els centres educatius, de menors i de salut és adequada. Es destaca des del Departament que la coordinació i comunicació amb els diferents cossos policials i judicials és bastant millorable; sent que la seua cooperació és indispensable per a dur a terme un cert tipus d'actuacions com les relacionades amb les d'igualtat o de seguiment de casos d'exclusió social. La coordinació entre associacions sí que la qualifiquen de millorable, identificant els problemes derivats de la normativa de protecció de dades, la qual provoca dificultats per a comunicar-se respecte als seus respectius casos per a evitar la "duplicació" d'ajudes.

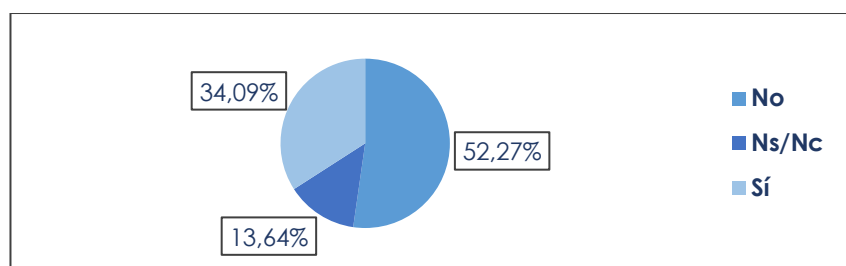
Finalment, queda patent que l'Ajuntament, especialment la regidoria d'Igualtat, Benestar Social, Dependència, Sanitat i Majors sí que fa cas a les necessitats socials dels diferents actors, encara que resulta complicat satisfer totes les demandes. En aquest sentit, indiquen l'augment de la plantilla en el Departament com un avanç destacable.



Serveis Socials

Per a finalitzar, s'elabora una anàlisi del coneixement dels serveis prestats, dels recursos disponibles i l'organització de tot el Departament de Benestar Social d'Altea.

Respecte al coneixement dels Serveis Socials disponibles, una majoria destacable de les persones enquestades, (el 52,27%), van indicar que no coneixen la totalitat de programes i actuacions dutes a terme per aquest Departament.



Gràfic 70. "Coneixes els Serveis Socials municipals de l'Ajuntament, així com dels seus recursos i programes?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Aquest resultat coincideix amb les observacions realitzades durant les entrevistes amb personal del Departament i la dinàmica amb les associacions. A aquest desconeixement, cal afegir-li l'estigma social produït tant contra les persones que fan ús dels Serveis Socials, com contra el propi Departament (com es va assenyalar especialment en el servei de família i menors). Així, en algunes entrevistes ha sorgit la idea de realitzar campanyes per a donar a conèixer la labor del Departament.

Respecte als recursos disponibles per a les persones professionals del Departament, s'identifica l'absència de despatxos propis per a uns certs serveis. Aquesta manca és rellevant tenint en compte que, entre les diverses labors a realitzar pel personal, s'han de fer atencions individualitzades amb persones usuàries, les quals requereixen privacitat, tant per respecte a la seua intimitat, com per a generar un entorn segur en el qual aquesta persona usuària pugui expressar-se còmodament.

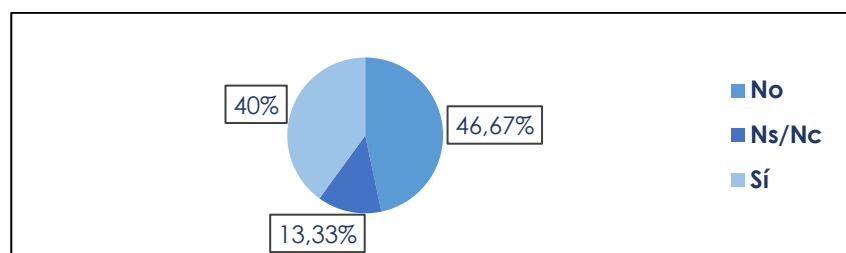
Continuant amb recursos materials, s'estima necessari una major oferta al parc mòbil municipal, per a poder atendre a totes les necessitats del Departament, així de telèfons mòbils, i no dependre dels seus propis recursos personals. En l'entrevista amb el coordinador del Departament es va coincidir en les exigències assenyalades pel personal, encara que matisant que aquestes



accions comporten un cost que ha de ser aprovat per l'Ajuntament. De moment, està pressupostada per al pròxim curs la compra d'un nou vehicle.

Respecte als recursos humans, es posa l'accent en la millora realitzada durant els últims anys. Durant les entrevistes amb el personal s'ha incidit en què encara es pot completar més la plantilla, encara que van indicar que ja hi ha un augment de plantilla planificat. Cal esperar a la incorporació de tot el personal per a extraure una conclusió clara sobre la falta o no de més personal qualificat.

No obstant això, al llarg de les entrevistes sí que s'ha detectat una falta de temps del personal per a realitzar un tracte directe amb la persona usuària. Assenyalen la tasca burocràtica com la causa principal de la sobrecàrrega de treball. Per això, es planteja una possible reformulació de l'organització o la incorporació de perfils destinats directament a la realització d'aquestes labors més administratives que socials. En preguntar-li a la ciutadania sobre la falta de recursos dels Serveis Socials d'Altea trobem una divisió d'opinions. Així, malgrat haver-hi més gent que creu que no tenen els recursos necessaris, la diferència amb les persones no és ressenyable.

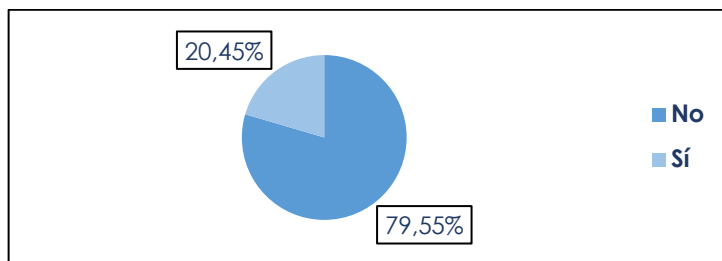


Gràfic 71. "Penses que els Serveis Socials d'Altea posseeixen els recursos necessaris per a atendre tots els problemes socials del municipi?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Es valora com a positiu (encara que supose una major càrrega de treball) la creació de noves comissions i grups en els quals fomentar el treball cooperatiu i transversal entre àrees i/o agents socials. Així, es poden establir comunicacions més formals amb entitats col·laboradores de Serveis Socials, siga el teixit associatiu o altres institucions públiques com l'Ajuntament o els cossos policials de la localitat.

A més, s'adjunten els resultats del qüestionari respecte a la valoració dels Serveis Socials municipals. El 20,45% de les persones enquestades sí que han fet ús dels Serveis Socials durant aquest últim any.



Gràfic 72. "Has fet ús dels Serveis Socials municipals durant l'últim any?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

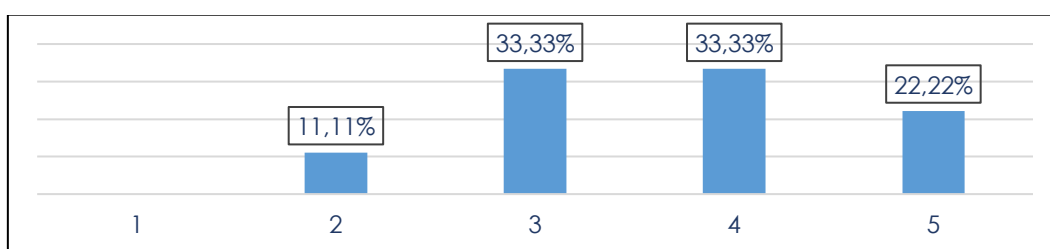
D'aqueixes persones usuàries, almenys 1 de cada 3 han emprat el servei, com a mínim, una vegada al mes.



Gràfic 73. "Amb quina freqüència has fet ús de les prestacions dels Serveis Socials d'Altea?"

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

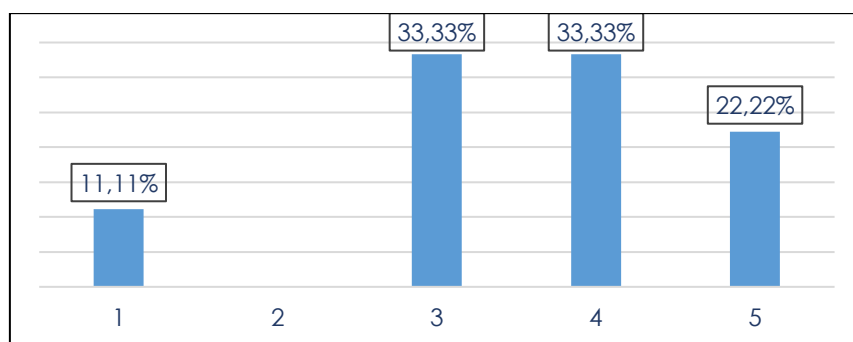
Com es pot comprovar, la satisfacció amb el servei és alta. Així, el 55,55% de les persones enquestades que han fet ús dels Serveis Socials es troben satisfetes amb aquests. A més, cap persona es troba molt insatisfeta.



Gràfic 74. "Com valores la teua satisfacció amb els Serveis Socials municipals? Sent 1 molt insatisfactòria i 5 molt satisfactòria".

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

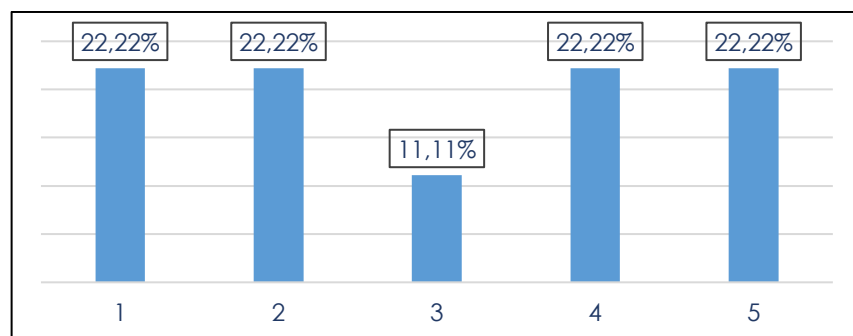
Els resultats sobre l'atenció rebuda per part del personal posseeixen una valoració similar a l'observada amb la satisfacció amb els Serveis Socials municipals.



Gràfic 75. "Com valors l'atenció rebuda en els Serveis Socials municipals? Sent 1 molt negativa i 5 molt positiva".

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Això sí, cal assenyalar que sí que existeix una major divisió sobre l'augment de la qualitat de vida, existint percentatges iguals de valoració tant positiva com negativa. La valoració negativa també pot deure's al fet que s'haja iniciat fa poc l'ús dels Serveis Socials, podent no haver assortit encara efecte.



Gràfic 76. "Com valors l'augment de qualitat de vida després d'haver fet ús dels Serveis Socials municipals? Sent 1 molt baix i 5 molt alt".

Font. Qüestionari del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea.

Finalment, cal remarcar que malgrat els problemes de falta de personal i l'alta temporalitat característica de qualsevol departament de Serveis Socials, existeix un compromís exprés per escrit de la taula de negociació de crear les places necessàries per a completar l'equip. A més, el departament d'Altea va complir en 2022 amb la ràtio de personal exigida per la legislació vigent.



DAFO

FEIBLESES

Temporalitat i rotació del personal
Inestabilitat de la plantilla
Manca d'espai (i privacitat) per a totes les àrees
Dependència de recursos propis del personal (telèfon mòbil, vehicle...)
Alta càrrega administrativa i burocràtica del personal
Complicada cooperació amb altres actors públics com a Policia
Falta de coordinació amb altres àrees com l'ADL
Falta d'instruments de diàleg formal amb altres actors socials
Falta de mecanismes per a mesurar la satisfacció de les persones usuàries
Falta de protocols d'actuació
Falta de limitació clara de competències
Pla d'Inclusió i Cohesió Social que no s'adequa a les necessitats d'Altea

AMENACES

Burocràcia i cotilles administratives
Mercat laboral dependent del turisme
Inflació en el cost de l'habitatge
Desconeixement de la labor duta a terme pel Departament de Benestar Social
Estigmatització dels Serveis Socials i les seues persones usuàries
Alt consum de substàncies estupefaents entre la joventut
Manca d'oci alternatiu saludable per a la joventut
Escassos recursos de conciliació amb menors
Falta de coordinació entre entitats socials
Barrera lingüística d'un sector destacat de la població
Estigma laboral amb la diversitat funcional i els menors no acompanyats
Sobrepotecció de les famílies amb diversitat funcional
Separació de les partides respecte al nucli urbà
Problemes de mobilitat en el centre històric i Altea la *Vella
Població envellida
Gran nombre de persones estrangeres en edat avançada que trien Altea per a viure durant la seua última etapa vital
Pla d'Igualtat Municipal vençut

D

A

F

O

Augment del personal tècnic
Departament consolidat
Listes d'espera quasi inexistents
Personal tècnic i especialitzat en les seues respectives àrees
Equip compromés
Empatia del personal
Coordinació i diàleg adequat entre àrees
Personalització i seguiment dels casos tractats
Treball interdisciplinari
Organigrama clar
Instal·lacions accessibles
Observatori Municipal per a persones majors
III Pla de Drogodependències i altres conductes addictives 2020-2024

Població solidària
Teixit associatiu divers i compromés
Adequada connexió de transport amb altres ciutats
Important valor turístic del municipi que sosté la seua economia
Foment de l'ocupació per part de l'Ajuntament
Bona qualitat de vida a Altea
Rapidesa d'associacions com Creu Roja, Càritas o Corazon per a oferir ajudes d'emergència
Sota risc d'exclusió social en el municipi
Pla de Mobilitat Urbana Sostenible
Taxa d'atur baixa

FORTALESES

OPORTUNITATS

PLA D'ACCIÓ



9. PLA D'ACCIÓ

LÍNIA ESTRATÈGICA 1. ADEQUAR EL DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL DE L'AJUNTAMENT D'ALTEA AL MARC NORMATIU DELS SERVEIS SOCIALS.

En la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana estableix com han de configurar-se els Serveis Socials a tots els nivells. En el cas d'Altea, gràcies a l'augment de personal que ha possibilitat la prestació de nous serveis, es compleix amb l'estructura que marca aquesta Llei per a un municipi de les característiques d'Altea.

No obstant això, cal incorporar la figura del personal de referència, la qual cosa modificarà tota l'organització interna del Departament quant a la recepció de persones usuàries i seguiment posterior.

OBJECTIU 1.1 Adaptar l'estructura del Departament a la qual estableix la Llei 3/2019.						
ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 1.1.1. Implementar la figura del professional de referència per a garantir un acompanyament professionalitzat i integral de les persones.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 1.1.2. Adaptar les diferents zones per a organitzar les persones usuàries i el personal de referència que li corresponga.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 1.1.3. Adaptar i revisar l'organigrama jeràrquic i funcional del Departament que responga a la nova divisió de zones i reculla la figura del personal de referència.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 1.1.4. Realitzar un Quadre de Comandament que establisca una prioritat de les garanties del servei, i cadascuna					Departament de Benestar Social	NO



d'elles amb objectius i accions a desenvolupar.						
Acció 1.1.5. Incloure processos de consolidació d'ocupació del personal del Departament Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea.					Ajuntament d'Altea	SI
Acció 1.1.6. Garantir que el Departament compta amb tots els reglaments, les ordenances i els protocols que estableix la normativa vigent.					Assessoria Jurídica Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 1.1.7. Garantir que el Departament compta amb totes les comissions que estableix la normativa vigent.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 1.1.8. Instar de manera contínua a les entitats necessàries per a poder implantar l'Equip Específic d'Intervenció amb Infància i Adolescència (EEIA)					Coordinació de Serveis Socials Regidoria de Benestar Social	NO



OBJECTIU 1.2. Potenciar el rendiment i l'impacte del Departament.						
ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 1.2.1. Elaborar un mapa amb les fases d'execució del model operatiu del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 1.2.2. Secundar amb recursos les fases menys desenvolupades.					Departament de Benestar Social	SI
Acció 1.2.3. Dissenyar un fluxograma de treball d'atenció primària.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 1.2.4. Crear subcomissions per àrees perquè siguin més eficaces i eficients, i que a les comissions vagi únicament una persona representant de cada àrea.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 1.2.5. Fer ús del "Sistema Informàtic d'Usuaris de Serveis Socials" (SIUSS) per part de tot l'equip professional de serveis socials, com a eina bàsica i fonamental, per a garantir la continuïtat de les intervencions, elaborar informes d'actuacions, informes d'impacte, memòries i obtenir dades estadístiques reals de l'acció social del departament.					Departament de Benestar Social	NO



OBJECTIU 1.3. Garantir la qualitat dels serveis.						
ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 1.3.1. Elaborar memòries i informes d'impacte, per a rendir comptes a la ciutadania.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 1.3.2. Dur a terme enquestes de satisfacció a les persones usuàries periòdicament.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 1.3.3. Detectar les necessitats de formació i qualificació de l'equip.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 1.3.4. Establir un canal per a comunicar suggeriments i aspectes de millora de manera anònima, i portar un seguiment d'aquestes.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 1.3.5. Realitzar protocols d'actuació interns per a l'excel·lència d'actuació del Departament.					Departament de Benestar Social	NO



LÍNIA ESTRATÈGICA 2. ASSENTAR EL MODEL COMUNITARI DES DE L'ENFOCAMENT PREVENTIU I LA PERSONALITZACIÓ DE L'ATENCIÓ.

Un dels principis rectors que ha de regir el sistema de serveis socials valencià segons la Llei és l'enfocament comunitari. Això vol dir que totes les intervencions que es realitzen des dels serveis socials estaran orientades al desenvolupament comunitari en tots els seus àmbits, fomentant valors de la participació, el respecte, la convivència i la solidaritat.

OBJECTIU 2.1. Impulsar el Model Holístic d'Atenció Centrada en la Persona.						
ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 2.1.1. Procurar formació a la plantilla en el Model Holístic d'Atenció Centrada en la Persona.					Coordinació de Serveis Socials	SI
Acció 2.1.2. Dissenyar l'Estratègia per a la implementació del Model Holístic d'Atenció Centrada en la Persona.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 2.1.3. Fer el seguiment i avaluació de la implantació del Model Holístic d'Atenció Centrada en la Persona.					Departament de Benestar Social	NO



OBJECTIU 2.2. Avançar cap a una estratègia de prevenció i atenció precoç.						
ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 2.2.1. Desenvolupar un programa municipal de criança positiva per a l'empoderament i el desenvolupament de competències parentals.					Servei de prevenció i intervenció de les famílies	SI
Acció 2.2.2. Mantenir els compromisos amb els programes per al manteniment de les persones en risc de dependència en el seu entorn (SAD, menjar a casa...)					Servei de promoció de l'autonomia	SI
Acció 2.2.3. Impulsar iniciatives per a l'envelliment actiu.					Servei de promoció de l'autonomia	SI
Acció 2.2.4. Reforçar el programa de voluntariat per a pal·liar la soledat no desitjada de les persones majors.					Servei de promoció de l'autonomia	NO
Acció 2.2.5. Detectar si hi ha altres col·lectius que pateixen soledat no desitjada.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 2.2.6. Implementar el Pla Municipal d'Inclusió i Cohesió social, i elaborar informes de seguiment i avaluació.					Ajuntament d'Altea	SI



OBJECTIU 2.3. Desenvolupar la intervenció comunitària des del treball en xarxa i la capacitat de la comunitat.

ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 2.3.1. Revisar el model de funcionament actual de la Intervenció Comunitària.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 2.3.2. Coordinar amb el tercer sector, la posada en marxa d'un programa de mentors per a aprofitar l'experiència de les persones usuàries per al suport i acompanyament a altres persones usuàries.					Servei de promoció de l'autonomia Servei d'Inclusió Social	NO
Acció 2.3.3. Formalitzar un programa de participació de persones usuàries i les seues famílies que reculla possibles accions de participació.					Servei de promoció de l'autonomia	NO



LÍNIA ESTRATÈGICA 3. OFRERIR UNS SERVEIS ADAPTATS A LES NECCESSITATS REALS DE LA CIUTADANIA D'ALTEA.

Un dels factors que es pot millorar actualment en el Departament, és la coordinació amb altres agents socials. Per a això es proposa aquesta línia estratègica que busca crear espais per a fomentar la sinergia; i així poder oferir uns serveis més adequats i adaptats a la realitat municipal, que reforce l'eficàcia i l'eficiència d'aquests.

OBJECTIU 3.1. Detectar necessitats emergents i respondre a la diversitat i complexitat de situacions de necessitat i vulnerabilitat.

ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 3.1.1. Formalitzar un espai per a compartir evidències i percepcions, i intercanviar dades amb altres actors implicats en l'atenció a col·lectius vulnerables (Centre de Salut, Policia Local, centres educatius, associacions d'acció boja, etc.).					Departament de Benestar Social	NO
Acció 3.1.2. Garantir que els programes vagen donant resposta a les noves necessitats.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 3.1.3. Dinamitzar el Consell d'Inclusió i Drets Socials.					Departament de Benestar Social	NO

**OBJECTIU 3.2. Respondre a la diversitat i complexitat de situacions de necessitat i vulnerabilitat.**

ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 3.2.1. Incorporar en els informes de seguiment i avaluació aspectes de millora amb base en els resultats de les enquestes de satisfacció.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 3.2.2. Adaptar els convenis de col·laboració amb les associacions locals perquè responguen a les necessitats socials.					Servei d'Acció Comunitària	NO
Acció 3.2.3. Revisar el PMUS per a garantir que es recullen les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda.					Servei de Promoció a l'autonomia	NO



OBJECTIU 3.3. Generar sinergies entre totes les parts implicades del benestar social municipal.

ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 3.3.1. Incorporar mesures de millora de la comunicació interna en el Departament per a avançar en la construcció d'un equip cohesionat i coordinat.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 3.3.2. Consolidar un espai per a compartir bones pràctiques amb altres actors implicats en l'atenció a col·lectius vulnerables (Centre de Salut, Policia Local, centres educatius, associacions d'acció local, centres de menors, etc.).					Departament de Benestar Social	SI
Acció 3.3.3. Impulsar iniciatives de treball en comú i millora de la col·laboració amb el tercer sector.					Servei d'Acció Comunitària	NO
Acció 3.3.4. Crear una eina per a dur a terme un seguiment eficaç de la persona usuària per part de tots els actors implicats.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 3.3.5. Crear aliances amb els diferents actors implicats (Agència de Desenvolupament Local i LABORA) per a tractar d'impulsar l'oferta laboral adaptada.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 3.3.6. Elaborar informes per a donar a conèixer a la resta d'àrees de l'Ajuntament les necessitats socials					Departament de Benestar Social	NO



detectades des del Departament i que les puguem tindre en compte (oferta cultural, esportiva, laboral, etc.).						
Acció 3.3.7. Elaborar protocols de coordinació amb altres entitats públiques i privades amb les quals el Departament actua i coordina.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 3.3.8. Impulsar formació i xarrades amb les associacions socials del municipi segons les seues necessitats.					Departament de Benestar Social	SI



LÍNIA ESTRATÈGICA 4. APROPAR EL DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL DE L'AJUNTAMENT D'ALTEA A TOTA LA CIUTADANIA.

D'una banda, queda patent que la ciutadania en general desconeix el ventall de serveis que ofereix el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea. I, per una altra, existeix un estigma social a l'hora de fer ús dels seus serveis, ja que pot entendre's com un desprestigi. Encara que cal ressaltar que aquesta situació no es dona de forma aïllada a Altea, sinó que se succeeix en tots els Serveis Socials en general.

Per tant, es fa necessari proposar una línia que contemple accions per a difondre els serveis del Departament entre la ciutadania, i que visibilitze el seu objectiu d'ajudar i millorar el benestar de les persones, apartant les connotacions negatives que se li ha pogut atribuir.

OBJECTIU 4.1. Fomentar la universalització dels Serveis Socials per a respondre a totes les situacions de vulnerabilitat.

ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 4.1.1. Posar en marxa una campanya de difusió a tota la ciutadania del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Altea.					Departament de Benestar Social	SI
Acció 4.1.2. Elaborar una estratègia de comunicació per a fomentar la presència del Departament en els mitjans i la visibilitat de les seues actuacions.					Departament de Benestar Social	SI
Acció 4.1.3. Vetlar perquè en la web municipal es mostre informació sobre el Departament de Benestar Social, i mantenir actualitzats els serveis i prestacions.					Departament de Benestar Social	SI



Acció 4.1.4. Anar detectant necessitats i vetllar perquè les instal·lacions i els espais complisquen amb els requisits i les necessitats per a atendre adequadament les persones i complisquen amb riscos laborals, etc.					Departament de Benestar Social	SI
---	--	--	--	--	--------------------------------	----



OBJECTIU 4.2. Millorar l'accés als Serveis Socials, agilitzant els tràmits.						
ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 4.2.1. Estudiar fórmules per a millorar l'accés als serveis socials.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 4.2.2. Ampliar i millorar la col·laboració amb altres entitats públiques, per a una millor gestió i control dels recursos públics.					Departament de Benestar Social	NO
Acció 4.2.3. Establir mecanismes per a facilitar i agilitzar els tràmits burocràtics.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 4.2.4. Elaborar d'un manual de recursos que identifique amb quins serveis compta per a ajudar a les diferents situacions del desenvolupament personal.					Departament de Benestar Social	NO



OBJECTIU 4.3. Valorar el Departament de Benestar Social a tota l'entitat.						
ACCIÓ	CALENDARITZACIÓ				RESPONSABLE	PRESSUPOST
	2023	2024	2025	2026		
Acció 4.3.1. Impulsar una campanya de comunicació (pòsters, calendari amb informació, díptic, etc.) sobre la labor que realitza el Departament.					Departament de Benestar Social	SI
Acció 4.3.2. Compartir en el Portal de Transparència de l'Ajuntament d'Altea una memòria de les actuacions i impactes del Departament.					Coordinació de Serveis Socials	NO
Acció 4.3.3. Elaboració d'un vídeo iconogràfic de transparència i rendició de comptes per a presentar a la resta d'àrees, entitats i ciutadania.					Coordinació de Serveis Socials	SI

SEGUIMIENTO I AVALUACIÓ



10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

Una vegada marcats els objectius que volem aconseguir i establides les accions per a això, cal dur a terme un seguiment de la implementació d'aquestes, segons la seua calendarització. Així com una avaluació de la consecució dels seus objectius i de l'impacte que generen els seus resultats.

Segons l'ISO 26000, la **transparència** i la **rendició de comptes** són dos principis clau que una organització ha de complir per a poder ser considerada socialment responsable. Quant a transparència, es refereix al fet que l'organització ha de brindar tota la informació que requereixen els Grups d'Interés (ciutadania, associacions, empreses, altres administracions públiques, etc.) en un llenguatge senzill i en formats accessibles.

Per tant, dur a terme un seguiment del Pla ens permetrà tant que el propi consistori conega l'estat i l'abast de la seua implementació per a veure que es va avançant cap a l'objectiu proposat; com per a poder informar la ciutadania i altres Grups d'Interés sobre l'estat del progrés d'aquest.

D'altra banda, també és necessari dur a terme una avaluació dels impactes de la implementació del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea per a poder rendir comptes. L'ISO 26000 defineix la rendició de comptes com el deure de l'organització d'aplicar la transparència pel seu impacte en la societat, l'economia i el medi ambient i les accions preses. I, quan parlem comunicar d'impactes, cal tindre en compte que es tracta tant dels negatius com dels positius. Els Grups d'Interés no sols han de conèixer els efectes positius de les accions, sinó també els negatius. Així, l'organització haurà de ser transparent com a si el Pla ha aconseguit els objectius proposats o no.

Per exemple, si es duu a terme una activitat amb l'objectiu d'empoderar a un cert sector de la població, el seguiment d'aquesta seria quan s'ha fet, on, quantes persones han participat, satisfacció de les persones que han participat, equilibre entre l'oferta i la demanda, etc. I la seua avaluació es farà quan s'haja implementat una part del pla, valorant en quin grau les accions implementades han contribuït a aconseguir l'objectiu suggerit inicialment, i quins han sigut els seus impactes.

En aquest context, establir objectius clars i mesurables en el Pla Estratègic resulta fonamental per a després realitzar un correcte seguiment i avaluació.

Així, el seguiment i l'avaluació ha de guiar-se pels següents principis:

- **Periodicitat i seguiment continu:** aquests principis atenen la necessitat d'elaborar informes de seguiment de manera regular i sistemàtica, podent detectar canvis i tendències en l'acompliment dels Serveis Socials amb el pas dels anys.



- **Transversalitat:** l'avaluació del Pla ha de fer-se de manera holística, analitzant els seus impactes en el seu conjunt i no sols a través de les parts que els componen, com a compartiments estancs, ja que el caràcter d'aplicació d'aquest és transversal.
- **Perspectiva de gènere:** aquest principi atén la necessitat de tindre en compte la igualtat entre homes i dones a l'hora de fer les anàlisis, considerant les diferències en l'afectació i les potencials desigualtats en què es puga incórrer, amb l'objectiu de revertir-les.
- **Participació:** aquest principi ressalta la importància d'involucrar als actors socials en el procés de seguiment i avaluació. Hem de comptar amb la participació de les persones usuàries dels Serveis Socials, així com dels seus familiars, a fi de tindre una visió completa i assegurar la inclusió de diferents perspectives i problemàtiques a l'hora d'elaborar les anàlisis pertinents.
- **Objectivitat:** l'objectivitat atén, finalment, no tant al contingut, sinó a les tècniques utilitzades. Aquest principi respon a la necessitat de fer servir mètodes, tècniques i eines de mesurament i avaluació que siguen rigorosos i de confiança, garantint amb ells que els resultats siguen precisos i fiables, i motiven accions de canvi.
- **Enfocament de drets d'infància:** cal dur a terme un seguiment i una avaluació per a garantir que l'interés de les persones menors siga valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que concerneixen el Pla.

Així, el principal mètode de seguiment i avaluació que aquest Pla pretén implementar és l'“**Informe anual d'execució del Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Altea**”. Aquest informe permet identificar els resultats i impactes de les accions vinculades a la consecució dels objectius establits, a fi de conèixer si són coherents i concordes a allò proposat en un principi.

Els indicadors que reculla l'informe hauran de ser els següents, basant-nos en les recomanacions del Manual d'Organització i Funcionament dels Serveis Socials d'Atenció primària (MOF).

Indicadors de procés o inductors	Permeten conèixer si existeixen desviacions quant als objectius que es volen aconseguir.
Indicadors d'eficàcia	Revelen si les accions estan plantejades de manera correcta.



Indicadors d'eficiència		Mesuren el rendiment dels recursos emprats durant la implementació del Pla.
Indicadors de qualitat	de	Avaluen tant la satisfacció objectiva com la percebuda de les persones usuàries i altres Grups d'Interés.

I, a més, com ja hem comentat, s'hauran d'incloure **indicadors d'impacte** social, però també econòmic i mediambiental.



Ajuntament d'Altea



SISTEMA PÚBLICO
VALENCIANO DE
SERVICIOS SOCIALES



equàlitat
participació i igualtat

AJUNTAMENT D'ALTEA

I PLA ESTRATÈGIC ZONAL DE SERVEIS SOCIALS