

I PLAN ESTRATÉGICO ZONAL DE SERVICIOS SOCIALES

AYUNTAMIENTO DE ALTEA



Ajuntament d'Altea



SISTEMA PÚBLICO
VALENCIANO DE
SERVICIOS SOCIALES



equàlitat
participació i igualtat

2023-2026



ÍNDICE

1. SALUDA DEL CONCEJAL.....	5
2. INTRODUCCIÓN.....	7
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	10
4. PRINCIPIOS RECTORES.....	15
5. MARCO NORMATIVO.....	22
5.1. ÁMBITO INTERNACIONAL.....	22
5.2. ÁMBITO EUROPEO.....	24
5.3. ÁMBITO ESTATAL.....	25
5.4. ÁMBITO AUTONÓMICO.....	28
5.5. VINCULACIÓN NORMATIVA AL ÁMBITO LOCAL.....	40
6. METODOLOGÍA.....	42
7. RECURSOS Y PRESTACIONES.....	52
7.1 EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES.....	52
SERVICIO DE ACOGIDA Y DE ATENCIÓN A SITUACIONES DE NECESIDAD SOCIAL ...	55
SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA.....	57
SERVICIO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS.....	59
SERVICIO DE INCLUSIÓN SOCIAL.....	60
SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA.....	60
UNIDAD DE IGUALDAD.....	63
ASESORÍA JURÍDICA.....	65
SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER ESPECÍFICO.....	67
7.2 EN MATERIA DE SOCIEDAD CIVIL.....	68
7.3 EN MATERIA DE ESPACIOS DE BIENESTAR.....	71
8. ANÁLISIS TERRITORIAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA ZONA.....	76
Situación municipal.....	76
Riesgo de pobreza y exclusión social.....	100
Dependencia.....	109
Igualdad.....	116
Violencia de género.....	119
Migración.....	121
Infancia y adolescencia.....	128
Conductas adictivas.....	130
Asociacionismo y otros actores.....	133
Servicios Sociales.....	135
DAFO.....	140
9. PLAN DE ACCIÓN.....	142



LÍNEA ESTRATÉGICA 1. ADECUAR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALTEA AL MARCO NORMATIVO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	142
OBJETIVO 1.1 Adaptar la estructura del Departamento a la que establece la Ley 3/2019.....	142
OBJETIVO 1.2. Potenciar el rendimiento y el impacto del Departamento.....	144
OBJETIVO 1.3. Garantizar la calidad de los servicios.....	145
LÍNEA ESTRATÉGICA 2. ASENTAR EL MODELO COMUNITARIO DESDE EL ENFOQUE PREVENTIVO Y LA PERSONALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.....	146
OBJETIVO 2.1. Impulsar el Modelo Holístico de Atención Centrada en la Persona.	146
OBJETIVO 2.2. Avanzar hacia una estrategia de prevención y atención temprana.	147
OBJETIVO 2.3. Desarrollar la intervención comunitaria desde el trabajo en red y la capacitación de la comunidad.	148
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. OFRECER UNOS SERVICIOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES REALES DE LA CIUDADANÍA DE ALTEA.	149
OBJETIVO 3.1. Detectar necesidades emergentes y responder a la diversidad y complejidad de situaciones de necesidad y vulnerabilidad.	149
OBJETIVO 3.2. Responder a la diversidad y complejidad de situaciones de necesidad y vulnerabilidad.	150
OBJETIVO 3.3. Generar sinergias entre todas las partes implicadas del bienestar social municipal.	151
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. ACERCAR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALTEA A TODA LA CIUDADANÍA.....	153
OBJETIVO 4.1. Fomentar la universalización de los Servicios Sociales para responder a todas las situaciones de vulnerabilidad.....	153
OBJETIVO 4.2. Mejorar el acceso a los Servicios Sociales, agilizando los trámites.	155
OBJETIVO 4.3. Poner en valor el Departamento de Bienestar Social a toda la entidad.	156
10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	158

SALUDA



1. SALUDA DEL CONCEJAL

Tal y como marca la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, los Servicios Sociales municipales deben contar con una estructura funcional que se centre en la persona, distinguiendo entre la atención primaria de carácter básico y la específica. Y en esta línea llevamos trabajando tiempo con gran esfuerzo desde nuestro Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, con el objetivo de configurar un equipo capaz de responder ante las demandas sociales y dotar al Departamento de los recursos necesarios para ello.



Como concejal de Igualdad, Bienestar Social, Dependencia, Sanidad y Mayores del Ayuntamiento de Altea, asumo mi responsabilidad de garantizar el acceso a unos Servicios Sociales municipales de calidad a toda la población. Y, para lograrlo, es necesario, entre otros aspectos, contar con una hoja de ruta que plasme nuestro firme compromiso de mejora; y permita abordar de manera efectiva las necesidades y desafíos en este ámbito, marcando unos objetivos claros y construyendo un horizonte común, tal y como marca dicha Ley.

En este sentido, hemos desarrollado el Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea. Se trata de un documento que recoge el resultado del trabajo en colaboración con distintos sectores de la población, el Ayuntamiento, el sector público instrumental, las asociaciones, así como con los Servicios Sociales del municipio.

En Altea contamos con una población muy diversa que presenta diferentes realidades, y desde el Ayuntamiento debemos atender a todas ellas. En aras de avanzar hacia un gobierno más abierto, la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas se consolidan como aspectos fundamentales que guían nuestra política, y este plan es muestra de ello.

Solo queda agradecer a todas las personas que han participado en su elaboración, y esperar que este documento se configure como una herramienta útil, que más allá de cumplir con la Ley, afiance lo establecido en la Agenda 2030 de Naciones Unidas de “no dejar a nadie atrás”.

José Luís León Gascón
Concejal de Igualdad, Bienestar Social, Dependencia, Sanidad y Mayores del
Ayuntamiento de Altea

INTRODUCCIÓN



2. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Servicios Sociales del Ayuntamiento Altea responde a los requerimientos y obligaciones que se establecen en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana. Aunque la responsabilidad de la administración de planificar, gestionar y evaluar aquellos recursos que promueven la libertad y la igualdad efectiva entre personas y/o colectivos, quedó manifestado en la Ley 5/1989, de 6 de julio, de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Este es un Plan que tiene una visión integral de los Servicios Sociales municipales. Tanto es así que en él se contempla la acción, estructura y percepción de todos los servicios del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento Altea, la opinión de las personas usuarias, de sus familiares y demás ciudadanía, así como la visión de las asociaciones que realizan su labor total o parcialmente en el municipio. Ya que, en el artículo 11 de la Ley 18/2018 de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social se establece que la gestión pública socialmente responsable deberá impulsar la corresponsabilidad entre todos los actores a través de un sistema de gobernanza participativa.

Y se ha estructurado de la siguiente forma:

- 1. Fase diagnóstica:** en este apartado se lleva a cabo una revisión de toda la legislación vigente, tanto en el ámbito internacional, como en el nacional y autonómico, en la materia. También desarrolla un estudio sociodemográfico, atendiendo a variables demográficas y económicas, entre otras. Al mismo tiempo, se realiza un análisis de la estructura y funcionamiento de los Servicios Sociales de Altea, incidiendo en factores como la organización y la atención, además de los programas y prestaciones de partida. Teniendo en cuenta la información aportada por las asociaciones que colaboran con los Servicios Sociales municipales.
- 2. Planificación estratégica de los Servicios Sociales de Altea:** atendiendo a los resultados de la fase anterior y a lo que dicta la Ley 3/2019, se establecen una serie de líneas estratégicas a conseguir por el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea en los próximos 4 años, con objetivos propios y acciones para alcanzarlos.
- 3. Seguimiento y evaluación:** este apartado hace referencia a cómo se debe llevar a cabo un seguimiento de la implementación del Plan y una evaluación final de la consecución de los objetivos y sus impactos. Tal y como especifica el artículo 46 de la ley de referencia de este Plan, este tiene una vigencia de cuatro años desde su aprobación en pleno, ampliable a



seis; por lo que se deben hacer informes de seguimiento de manera anual y un informe de evaluación final.

En definitiva, se trata de un documento que pretende hacer avanzar en derechos a la población de Altea y a una mayor calidad de los servicios prestados, en concordancia con lo que marca la Agenda 2030 con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los famosos ODS¹ se estructuran en cinco ejes: Paz, Personas, Prosperidad, Plantea y Alianzas. Y, este Plan se alinea, en particular, con los incluidos en Personas:

- **ODS 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo**
- **ODS 2. Poner fin al hambre**
- **ODS 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades**
- **ODS 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**
- **ODS 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas**

Así, la estrategia del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea descansa en la centralidad de la persona, con el objetivo de responder a las diferentes necesidades mediante la atención continuada a lo largo de su ciclo vital, gracias a la configuración de un equipo de intervención interdisciplinar.



¹ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

MISIÓN VISIÓN Y VALORES



3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La misión que posee el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea es garantizar el derecho a la protección e inclusión social de todas las personas que viven en el municipio, así como su igualdad de oportunidades, independientemente de su edad, género, raza, etnia, orientación sexual, discapacidad, situación económica o cualquier otra circunstancia.

Para cumplir con esta misión, este Departamento cuenta con una amplia red de recursos y programas que abarcan desde el apoyo a la infancia y la juventud, hasta el cuidado de personas mayores o en situación de dependencia, pasando por el apoyo a personas en situación de pobreza, exclusión social o situaciones de emergencia sanitaria, económica y/o social.

El presente Plan Zonal de Servicios Sociales de Altea establece las líneas estratégicas y los objetivos a largo plazo del Departamento, en el cual se enmarcan los Servicios Sociales municipales, así como la estructuración de los recursos y los servicios necesarios para alcanzar esos objetivos. Este ejercicio de organización y planificación se realiza siguiendo las directrices de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana y el Manual de Organización y Funcionamiento de los servicios sociales de atención primaria (MOF) de la Generalitat Valenciana.

En definitiva, la misión del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea es contribuir a la construcción de una sociedad más justa, solidaria y sostenible en el municipio, en la que todas las personas puedan vivir con dignidad y desarrollarse plenamente.

VISIÓN

La visión es la imagen futura que se tiene de cómo deben ser y cómo deben funcionar los Servicios Sociales para satisfacer las necesidades y demandas de la población de Altea.

Así, este Departamento está comprometido con la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía de Altea. Para ello, apuesta por un modelo de intervención personalizada con la persona usuaria. Cada caso y cada persona es distinta, requiriendo de una atención especial y centrada a las características y necesidades de cada perfil.

Los Servicios Sociales de Altea han de ser accesibles para el conjunto de la ciudadanía. Ha de poder acudir cualquier persona, sin importar sus características. Así, las instalaciones están adaptadas para personas con movilidad reducida, se realizan atenciones a domicilio por parte del personal y se atiende a personas de orígenes extranjeros que aún afrontan la barrera lingüística por sus conocimientos de castellano.



Además, este servicio ha de ser capaz de adaptarse a la evolución del contexto y los distintos cambios sociales, económicos y políticos que se puedan producir. Para lograrlo, se debe partir de un trabajo intersectorial y coordinado de todo el Departamento junto al apoyo del Ayuntamiento de Altea, el resto de las instituciones públicas y el tejido asociativo que defienda el bienestar de la ciudadanía.

VALORES

La actuación del personal del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea ha de estar delimitada por unos valores compartidos que garanticen el bienestar de la ciudadanía. Estos son los valores que van a guiar el comportamiento y el trabajo llevado a cabo por el Departamento:

Igualdad

Todas las personas deben tener los mismos derechos y oportunidades, independientemente de su raza, género, orientación sexual, religión, edad o cualquier otra característica.

En el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, la igualdad es un principio clave que se refleja en todas las políticas y decisiones que se toman. Esto significa que se trabaja para garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios y recursos que necesitan para vivir de manera segura y saludable, sin importar su situación socioeconómica o cualquier otra circunstancia.

Además, la igualdad también se aplica en la forma en que se brinda atención a las personas que acuden al Departamento. Esto significa que todas las personas deben ser tratadas con respeto y dignidad, sin discriminación ni favoritismo.

El valor de la igualdad es especialmente importante en el contexto de la atención social, ya que muchas veces las personas que acuden a los Servicios Sociales se encuentran en situaciones vulnerables o desfavorecidas. Al garantizar la igualdad de oportunidades y trato, el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea puede ayudar a promover la justicia social y a reducir las desigualdades.

Empatía

Es fundamental para el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea que el personal tenga la habilidad de ponerse en el lugar de los demás y comprender sus sentimientos y perspectivas. La empatía es esencial para poder brindar una atención de calidad a las personas que acuden al Departamento, ya que permite entender sus necesidades y desafíos de manera más profunda, pudiendo proporcionar así un apoyo más efectivo.



Se trata a cada persona de manera individual y se espera comprender sus circunstancias y necesidades únicas. Además, se espera que el personal del Departamento sea sensible a los sentimientos y perspectivas de las personas que atiende, y que se esfuerce por brindar un apoyo respetuoso y comprensivo.

Al demostrar empatía y comprensión, el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea puede ayudar a aliviar el estrés y el sufrimiento de las personas que atiende y proporcionar un apoyo más efectivo

Desarrollo Humano

El valor del desarrollo humano es fundamental para el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, ya que se trata de un enfoque centrado en la persona y en su bienestar integral. Este enfoque implica reconocer la importancia de la satisfacción de las necesidades básicas, como la alimentación, la vivienda y la salud, pero también la necesidad de promover el desarrollo de las capacidades y potencialidades de cada persona.

En el Departamento, el valor del desarrollo humano se refleja en la atención y el apoyo que se brinda a las personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social. Esto incluye a personas mayores, menores, personas con discapacidad, familias en situación de pobreza o inmigrantes, entre otras.

El objetivo es garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios y recursos necesarios para mejorar su calidad de vida y alcanzar su máximo potencial. Esto implica trabajar en la prevención de situaciones de exclusión social, así como en la promoción de la igualdad de oportunidades y la inclusión social.

Este valor resulta fundamental en un municipio con un mercado laboral especialmente dependiente del turismo, un alto coste de la vivienda y una inflación de los productos básicos que encarecen la vida de la ciudadanía de Altea.

Calidad

El Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea busca ofrecer un servicio de alta calidad en todos los aspectos. En primer lugar, ha de ser un servicio eficiente y efectivo, que persiga maximizar los resultados y minimizar el tiempo y esfuerzo necesarios para la consecución de los objetivos.

Esto se ha de conseguir sin abandonar la atención personalizada y respetuosa a las necesidades y circunstancias personales de cada individuo. Se trata de un servicio que promueve el diálogo y la colaboración, y que busca establecer una relación de confianza y cercanía con las personas usuarias.

Además, el valor de la calidad del servicio también se refleja en la formación y actualización constante del personal del Departamento, así como en la utilización de metodologías y herramientas innovadoras y adaptadas a las necesidades de cada persona.



El valor de la calidad del servicio es fundamental para el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, ya que se trata de un elemento clave para garantizar la satisfacción de las necesidades de las personas que acuden al Departamento y para lograr el éxito en la consecución de sus objetivos. Esto se manifiesta en un servicio accesible, eficiente y efectivo, personalizado y respetuoso, y apoyado en la especialización y experiencia del personal.

Transversalidad

La transversalidad implica reconocer que las personas no son meras sumas de problemas o necesidades aisladas, sino que están insertas en un contexto social y familiar y que sus problemas o necesidades están interrelacionados y afectan a múltiples ámbitos de su vida.

En el trabajo del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, la transversalidad se manifiesta en la atención integral y personalizada a cada persona, teniendo en cuenta sus necesidades y circunstancias individuales. Esto implica trabajar de manera coordinada y colaborativa con otros servicios y profesionales, para poder ofrecer una atención completa y adaptada a las necesidades de cada persona.

Además, la transversalidad también se refleja en la promoción de la participación y el empoderamiento de las personas, fomentando su protagonismo y su capacidad para tomar decisiones y participar en la toma de decisiones que afectan a su vida. Así, los Servicios Sociales ejercen, en la mayoría de los casos, una labor de acompañamiento en esa etapa de desarrollo y mejora de la calidad de vida de su ciudadanía.

Perspectiva De Género

Esta perspectiva implica reconocer que hay desigualdades y discriminaciones que afectan especialmente a las mujeres (como se podrá observar en los apartados de análisis de la realidad social), y que estas desigualdades y discriminaciones deben ser corregidas para garantizar la igualdad de oportunidades. La perspectiva de género se manifiesta de diversas maneras en el trabajo departamental, siendo este enfoque el que promueve la atención especialmente a las personas que sufren violencia de género, ya sea física, psicológica, sexual o económica. Esto incluye la oferta de recursos y servicios de apoyo y protección, así como la promoción de la prevención y el cambio de patrones de violencia de género.

PRINCIPIOS RECTORES



4. PRINCIPIOS RECTORES

A partir de los valores básicos previamente citados, y del desarrollo normativo realizado en el artículo 6 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, los Servicios Sociales de Altea desarrollan los principios rectores a seguir por el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea durante el desarrollo de su labor.

La citada normativa divide los principios rectores en las siguientes tipologías.

PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL Y TRANSVERSAL

Universalidad

"Se garantizará el derecho a los servicios sociales en condiciones de igualdad, accesibilidad universal y equidad a todas las personas con residencia efectiva en todo el territorio de la Comunitat Valenciana".

Los Servicios Sociales de Altea están abiertos a toda la ciudadanía alteana, sin importar sexo, edad, etnia, nacionalidad o cualquier otra característica. Resulta fundamental que este principio se cumpla en un municipio con una población tan diversa por la capacidad de atracción de población migrante, que tiene un riesgo de exclusión social económica importante debido al alto coste de vida y el inestable mercado laboral.

Además, ha de ser capaz de llegar al conjunto territorial de la localidad, incluyendo tanto el entorno urbano, como a Altea la Vella y las correspondientes partidas.

Responsabilidad pública

"Los poderes públicos garantizarán la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales por medio de la dotación de personal, recursos técnicos y financieros, de las infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos".

El Ayuntamiento debe garantizarle al Departamento los recursos adecuados para que los Servicios Sociales puedan desarrollar su trabajo de una forma satisfactoria para con la ciudadanía. En este mismo documento se identifican los recursos con los que cuenta el servicio y cuáles son las necesidades más acuciantes que resolver, para así cumplir plenamente con este principio.

Responsabilidad institucional en la atención

"Se garantizará la continuidad de la atención a las personas usuarias por todos los medios al alcance de la institución, durante el período en que la precisen".

El trabajo del Departamento persigue la mejora de la situación de las personas usuarias a través de una intervención continuada y un seguimiento de su situación personal. A pesar de que el Departamento concede ciertas ayudas



únicas de emergencia (en especial en el ámbito económico en una etapa de crisis vivida a raíz tanto de la pandemia como de la crisis energética derivada del conflicto bélico entre Ucrania y Rusia), la labor principal ha de ser la de realizar una intervención asistencial, que permita a la persona usuaria desarrollar, dentro de sus posibilidades, las capacidades y habilidades adecuadas para afrontar su situación crítica.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA INTERVENCIÓN

Prevención

"Las políticas de servicios sociales actuarán preferentemente sobre las causas que originan las necesidades sociales y darán la debida prioridad a las acciones preventivas".

Los Servicios Sociales deben ejercer una labor basada principalmente en la prevención, para evitar que la ciudadanía llegue a sufrir los riesgos sociales sobre los que termina interviniendo el Departamento. Siendo evidente que este Departamento ha de terminar realizando intervenciones asistenciales debido a la existencia de emergencias sociales imprevistas o de asuntos que no pueden evitarse (como la dependencia a ciertas edades durante la etapa de vejez), no puede olvidar esa labor preventiva que reduzca al mínimo posible las personas que dependan de la asistencia de los Servicios Sociales. Las tareas comunicativas y formativas son clave para la ejecución de este principio.

Promoción de la autonomía y desarrollo personal

"Se facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales".

El fin de este Departamento es garantizar el bienestar social del conjunto de la ciudadanía, permitiéndole a las personas usuarias que desarrollen su vida y sus correspondientes proyectos. La labor de los Servicios Sociales es la de red interventora que ayude a las personas usuarias a mejorar sus condiciones, no la de controlar y dirigir a la población, teniendo ésta el control final de la toma de decisiones.

Promoción de la inclusión y de la cohesión social

"Se favorecerán las condiciones necesarias para desarrollar y consolidar los vínculos sociales de las personas, familias o unidad de convivencia y los grupos en el ámbito de la comunidad, como herramientas para la transformación social".

No basta solo con la mejora de las condiciones económicas del individuo usuario del servicio. Los Servicios Sociales deben afrontar el reto que supone la exclusión social, realizando una labor de inclusión de los grupos de mayor riesgo, logrando así una Altea cohesionada, diversa y justa.



Perspectiva comunitaria

"Todas las intervenciones que se realicen desde los servicios sociales estarán orientadas al desarrollo comunitario en todos sus ámbitos, fomentando valores de la participación, el respeto, la convivencia y la solidaridad".

Para alcanzar esa sociedad cohesionada, desde las instituciones públicas se deben fomentar los valores señalados. Los Servicios Sociales deben incidir en esa visión municipalista, que englobe a toda la ciudadanía, logrando un éxito colectivo (reduciendo el riesgo de exclusión social e incrementando la calidad de vida media) a partir del trabajo preventivo con la ciudadanía y las intervenciones personalizadas con cada persona usuaria.

PRINCIPIOS DE CARÁCTER METODOLÓGICO

Orientación centrada en la persona

"Se garantizará la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada".

Al centrar la actuación en las personas usuarias, se puede ofrecer una atención y un apoyo más personalizado y adaptado a sus necesidades, lo que facilita la consecución de los objetivos y mejora su satisfacción. Orientar el trabajo directamente en las personas usuarias promueve su empoderamiento y su participación ya que se fomenta su protagonismo y su capacidad para tomar decisiones. Esto contribuye a mejorar su calidad de vida y bienestar, así como a promover su inclusión social.

Promoción de la intervención y la integración

"Se procurará la utilización de las prestaciones para el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario".

La herramienta aplicada por el Departamento durante la intervención ha de perseguir que la persona usuaria pueda mejorar su situación sin tener que requerir de un cambio sustancial de su entorno. El objetivo no es expulsar del Altea a aquella persona que se encuentra en una situación de riesgo, sino ser capaz de integrarla en la sociedad alteana, aportándole los recursos necesarios para disfrutar de una vida y condiciones dignas.

Interdisciplinariedad de las intervenciones

"Se procurará el trabajo en equipo y la interacción de las aportaciones de las diversas profesiones del ámbito de la intervención social".

La realidad de cada individuo depende de una amplia variedad de factores, siendo un razonamiento simplista que, con una única actuación sobre un único ámbito, una persona en alto riesgo de exclusión va a ser capaz de solucionar cada uno de sus problemas. Es necesario que el personal del Departamento realice una visión amplia sobre sus casos, diagnosticando cuáles son las



necesidades reales de la persona usuaria y sus causas. Para poder lograr un mayor éxito, el trabajo ha de realizarse en equipo, para conseguir una intervención más completa y especializada en las respectivas áreas.

Calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios

"Se establecerán criterios y estándares mínimos de calidad para los servicios, centros y programas orientados a su mejora continua y se dispondrá de criterios para su evaluación".

Toda actuación ejercida por este Departamento ha de cumplir con unos mínimos de calidad, cumpliendo así con los deberes y obligaciones asignados a esta administración pública por parte de la normativa correspondiente. De ahí la importancia del seguimiento de cada caso, para poder observar con detenimiento la eficacia y eficiencia de las intervenciones del personal con cada caso. Este mismo Plan cumplirá con este principio, estableciendo un apartado específico de seguimiento y evaluación del Plan de Acción.

Mínima restricción de la movilidad personal y de la plena conciencia

"Solo se emplearán en el ámbito de los servicios sociales cuando existan evidencias de agravamiento o deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona y siempre que exista peligro para ella y para terceras personas, aquellas medidas de inmovilización o restricción física o farmacológica que sean prescritas médicamente y bajo supervisión tras haberse agotado todos los recursos de las personas profesionales, de conformidad con los protocolos específicos, así como la normativa vigente y las recomendaciones en materia de derechos humanos".

De nuevo, se debe incidir en la libertad y autonomía de la ciudadanía. Las actuaciones de los Servicios Sociales han de procurar que la persona usuaria siga teniendo el poder de decisión y su independencia durante el proceso de intervención. Este principio procura que se limite la restricción de las personas usuarias a los casos extremos donde mantener esa independencia pueda suponer un peligro tanto para la persona usuaria, como para terceras personas.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CARÁCTER TERRITORIAL, ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL

Eficiencia y eficacia

"Los poderes públicos garantizarán la consecución de los objetivos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales haciendo un uso eficiente y eficaz de los medios disponibles para satisfacer las necesidades sociales".

El principio de eficacia y eficiencia es importante por varias razones. En primer lugar, porque garantiza que los Servicios Sociales están utilizando de manera óptima los recursos disponibles para la consecución de sus objetivos. En segundo lugar, porque permite maximizar el impacto y la utilidad de los Servicios Sociales para las personas usuarias y para la sociedad en general. Y, en tercer lugar,



porque contribuye a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas usuarias.

Descentralización, desconcentración, enfoque municipalista y de proximidad y equidad territorial

"Se primará la atención a la persona en su entorno comunitario, reforzando el papel protagonista de las entidades locales atendiendo a la planificación efectuada y dotando de los recursos y financiación necesaria".

"Los poderes públicos compensarán los desequilibrios territoriales y garantizarán el acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales por medio de una oferta equitativa y equilibrada de prestaciones en todo el territorio de la Comunitat Valenciana. Se tendrán en cuenta especialmente las zonas y áreas con altas tasas de envejecimiento y dispersión".

En base a estos principios rectores de la actuación autonómica, los Servicios Sociales de Altea han de respetar las necesidades del conjunto de la localidad. La atención del servicio ha de ser accesible para la totalidad del municipio. Se debe realizar un trato igualitario y justo a la zona urbana de Altea, a Altea la Vella y a las partidas ubicadas a sus alrededores. Para cumplir con esta labor, es importante el papel de la atención a domicilio para apoyar el trabajo sobre todo el territorio, no dependiendo de que la ciudadanía acuda en todo momento al centro social desde el cual trabaja el Departamento.

Participación democrática

"Los poderes públicos promoverán, en la planificación y desarrollo del sistema, la participación de las personas usuarias, sus familiares, de la sociedad civil organizada y de todos los sectores relacionados con el sistema, incluyendo el voluntariado social. La participación se realizará a través de las vías y mecanismos que establezcan la presente ley y su desarrollo reglamentario".

La ciudadanía tiene derecho a opinar y participar en la mejora del sistema público. Por ello, la realización de este Plan cuenta con diversos métodos participativos (encuestas, entrevistas y grupos de discusión) para hacer de este proyecto más inclusivo y completo.

Planificación y evaluación y colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios

"Los poderes públicos configurarán la planificación y la elaboración de mapas de los servicios públicos disponibles, apoyada por estudios e investigaciones que amplíen el conocimiento social, la objetividad y la transparencia en la toma de decisiones y su correspondiente evaluación, para conseguir la eficiencia y eficacia en la gestión y prestación de los servicios públicos, así como orientar nuevas líneas de actuación acordes con las necesidades que vayan apareciendo".



“Las administraciones públicas promoverán la colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos, especialmente en el ámbito sociosanitario, así como en las materias de empleo, formación ocupacional, sanidad, educación, justicia y vivienda y urbanismo, entre otras, con el fin de crear espacios compartidos y efectivos de responsabilidad pública”.

Este documento pretende cumplir con estos principios persiguiendo la mejora de la coordinación, organización y ejecución del trabajo de los Servicios Sociales de Altea. Para ello, se realiza un diagnóstico para identificar la realidad sobre la que se trabaja y los recursos con los que se cuenta para llevar a cabo esa tarea. Tras ello, se diseña un Plan de Acción con el fin de lograr esa deseada mejora y un seguimiento y evaluación de éste. Entre las necesidades y los objetivos del Plan se encuentra también la posible mejora de la colaboración entre servicios públicos, los cuales han de perseguir un bienestar social amplio.

Innovación

“Se promoverá la investigación, la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información para mejorar la actuación de los diversos ámbitos del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Asimismo, se fomentará la aplicación de ideas y prácticas novedosas en el ámbito de la gestión pública, con el objetivo de dar respuestas a las necesidades sociales”.

Por último, este Departamento ha de adaptarse al contexto en todos los niveles. No basta con estar atentos a los cambios socioculturales del municipio, sino que el propio servicio ha de ser capaz de evolucionar, de poner en práctica los instrumentos y la metodología más avanzada y adecuada con el fin de desarrollar una intervención final más eficaz y eficiente.

MARCO NORMATIVO



5. MARCO NORMATIVO

5.1. ÁMBITO INTERNACIONAL

En el ámbito internacional existen diferentes pactos y convenciones que, si bien no tratan específicamente los servicios sociales de las administraciones públicas, tratan temas o principios a los cuales tienen que atender los servicios sociales públicos, en términos de igualdad, inclusión y cohesión social. A continuación, vamos a desarrollar este marco jurídico atendiendo a la relación cronológica de entrada en vigor de las normas.

En primer lugar, podemos destacar el documento que marcó el punto de partida de los derechos sociales: la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**², aprobada en 1948. Su objetivo principal es la positivación de todos aquellos derechos intrínsecos a la mera existencia de los seres humanos en el mundo. Así, en su artículo 2 se establece a todas las personas como sujetos de los derechos y libertades recogidos en esta Declaración. En relación con los servicios sociales, el artículo 25 señala el derecho a "la asistencia médica y los servicios sociales necesarios".

Ya en 1965 se aprueba la **Convención Internacional para la eliminación de todas las formas de discriminación racial**³, la cual entró en vigor el 4 de enero de 1969. Esta, a lo largo de su articulado, establece principios básicos acerca del rechazo a la discriminación racial, empezando por definir qué se entiende por discriminación racial. Además, en su artículo 2 se recoge la obligación por parte de todos los Estados parte a condenar la discriminación racial y a seguir una política de eliminación de tal discriminación.

Seguidamente, encontramos el **Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales**⁴, aprobado en 1966 y en vigor desde el 3 de enero de 1976. Este pacto reconoce la dignidad inherente y los derechos iguales e inalienables de todas las personas con fundamento basado en la libertad, la justicia y la paz.

En cuanto a la **Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer**⁵ (CEDAW) en vigor desde 1981, podemos destacar como objetivo la condena a la discriminación de la mujer en todas sus formas, desarrollando políticas dirigidas a su desaparición por parte de los Estado Parte. Además, en cuanto a lo estrictamente vinculado a los servicios sociales, en el artículo 11.2.c se destaca la obligación de los Estados Parte de adoptar las medidas apropiadas a fin de impedir la discriminación contra la mujer por razones de matrimonio o maternidad, así como asegurar la

² <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

³ https://www.ohchr.org/sites/default/files/cerd_SP.pdf

⁴ <https://www.ohchr.org/sites/default/files/cesr.pdf>

⁵ https://www.ohchr.org/sites/default/files/cedaw_SP.pdf



efectividad de su derecho a trabajar, concretamente alentando al suministro de los servicios sociales de apoyo necesarios para permitir la conciliación familiar.

Posteriormente, en 1989 se aprobó la **Convención sobre los Derechos del Niño**⁶, en esta se reafirmó el derecho pleno de la infancia al desarrollo físico, social y mental, contando con plenas posibilidades de expresar sus opiniones en condiciones igualitarias. Paralelamente, se aprobó el plan de acción para la aplicación de la declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño en 1990 para establecer medidas concretas, elaboradas y estructuradas en favor de la infancia.

La **Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares**⁷ adoptada en diciembre de 1990, desarrolla la protección internacional de los derechos de las personas trabajadoras en situación de migración, así como de sus familiares. Este conjunto de normas viene dado por lo dispuesto en las anteriores, pero ampliando el conjunto de derechos y especificándolo a la situación concreta expuesta. En el contexto de los servicios sociales, el artículo 43 garantiza la igualdad de trato de las personas trabajadoras migratorias en relación con el acceso a los servicios sociales y de la salud; por su parte, el artículo 45 garantiza este mismo derecho para los familiares de la persona trabajadora.

Casi dos décadas después, en 2007, se aprobó la **Convención internacional de derechos de las personas con discapacidad**⁸. En ella se pretendió proteger los derechos de las personas con cualquier tipo de discapacidad, poniendo en valor sus derechos de participación y libertades en condiciones iguales.

Finalmente, en 2015 se aprobó la **Agenda 2030** con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**⁹ (ODS). Con el título "**Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**", el documento supone una hoja de ruta alcanzar el Desarrollo Sostenible en el año 2030. Se estructura en 17 ODS, que a su vez se vertebran en 169 metas y 232 indicadores de seguimiento. Se trata del mayor compromiso hasta la fecha; ya que, durante su elaboración participaron todos los agentes sociales. Con el lema "no dejar a nadie atrás", busca dar una respuesta real a los problemas de todos los países. Estos desafíos globales pueden agruparse en 5 grandes dimensiones: las llamadas "5P" (por sus siglas en inglés):

⁶ <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

⁷ https://www.ohchr.org/sites/default/files/cmw_SP.pdf

⁸ <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

⁹ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>



Se precisa movilizar los medios imprescindibles para generar las alianzas necesarias para implementar la Agenda.



Se trata de que todas las personas puedan disfrutar de una vida próspera y plena. La Agenda entiende el progreso económico, social y tecnológico de forma armonizada con el medioambiente.



El objetivo es poner fin a la pobreza y al hambre en todas sus formas y dimensiones. Es necesario garantizar que todas las personas puedan desarrollar su potencial con dignidad e igualdad y en un medioambiente saludable.



Una máxima es proteger el planeta contra la degradación, a través del consumo y la producción sostenibles, la gestión sostenible de sus recursos naturales y medidas urgentes para hacer frente al cambio climático.



Cabe velar por sociedades pacíficas, justas e inclusivas que estén libres del temor y la violencia.

5.2. ÁMBITO EUROPEO

En primer lugar, encontramos la **Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea**¹⁰, recogida en 1999 y formalmente proclamada en Niza por el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión en el año 2000. Esta protege los derechos fundamentales de los cuales goza toda persona perteneciente a cualquier país de la Unión Europea (UE). Esta carta, por tanto, protege y promueve los diferentes derechos y obligaciones en el contexto de la dignidad, la libertad, la igualdad, la solidaridad, la ciudadanía y la justicia. Además, con el Tratado de Lisboa aprobado en diciembre de 2009, esta Carta pasó a ser jurídicamente vinculante, teniendo la misma validez que cualquiera de los tratados de la UE.

¹⁰ https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf



En segundo lugar, encontramos la **Carta Social Europea**¹¹ (revisada), hecha el 3 de mayo de 1996 en Estrasburgo y en vigor desde julio de 1999. Gracias a esta carta se ampliaron los derechos que deben garantizarse en materia laboral. Además, esta no es una carta estática o estanca, sino que una de sus particularidades es que debe ser adaptada a las condiciones sociales del momento.

En tercer lugar, encontramos el **Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia de la mujer y violencia doméstica hecho en Estambul** el 11 de mayo de 2011.

En cuarto lugar, encontramos el **Pilar Europeo de Derechos Sociales**¹² con su correspondiente Plan de Acción aprobado en 2017. Aquí se recogen 20 principios vinculados a la justicia, la inclusión y el desarrollo de oportunidades sociales.

Finalmente, en la **Declaración de Oporto**¹³ del 7 de mayo de 2021, se reafirmó el compromiso de los diferentes dirigentes de la UE con el trabajo en pro de una Europa más social: "ahora más que nunca, Europa debe ser el continente de la cohesión social y la prosperidad. Reafirmamos nuestro compromiso de trabajar en pro de una Europa social".

5.3. ÁMBITO ESTATAL

En el ámbito estatal la primera norma a la que debemos de hacer mención es a la **Constitución española**¹⁴, la norma de máximo rango aprobada en 1978. Esta, en su artículo 50, establece la garantía por parte de los poderes públicos, a través de pensiones, de la suficiencia económica durante la tercera edad, además de la promoción del bienestar mediante el sistema de servicios sociales. Así, los servicios sociales van ligados a la salvaguarda de la mayoría de los principios recogidos en su capítulo tercero, el cual hace referencia a los principios rectores de la política social y económica.

En segundo lugar, podemos hacer referencia a la **Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local**¹⁵, que establece las competencias y funciones de los entes locales, así como las normas para el ejercicio de sus competencias. También define la organización y funcionamiento de sus órganos de gobierno y administración, y establece normas sobre su régimen económico y presupuestario. En cuanto a la referencia a los servicios sociales, en el artículo 27 se establecen las competencias y funciones delegadas por el

¹¹ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-9719

¹² <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1226&langId=es>

¹³ <https://www.consilium.europa.eu/es/press/press-releases/2021/05/08/the-porto-declaration/>

¹⁴ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

¹⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>



Estado y las Comunidades Autónomas a los entes locales; concretamente, aquí se establece la posibilidad de delegar las prestaciones de servicios sociales.

Seguidamente, encontramos la **Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social**¹⁶, que establece los derechos y deberes de las personas extranjeras en España, así como las bases para su integración social. Esta ley tiene como objetivo garantizar el respeto a los derechos humanos y la igualdad de trato entre las personas extranjeras y las españolas, además de facilitar la integración social de las extranjeras en España. Si atendemos a la relación con los servicios sociales, esta establece en el artículo 19 el derecho de las personas extranjeras residentes en España a recibir los servicios sociales de acuerdo con las condiciones y requisitos legamente establecidos. Al mismo tiempo, en el 21 se establece el derecho a recibir información sobre servicios sociales y a participar en la toma de decisiones en esa materia.

Para la elaboración de este Plan, también cabe tener en cuenta la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**¹⁷. Esta tiene como objeto "actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre estas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia". Y su finalidad es "prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres, a sus hijos menores y a los menores sujetos a su tutela, o guarda y custodia, víctimas de esta violencia".

También encontramos el **I Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia (2006-2009)**¹⁸, el cual fue sustituido en el año 2013 por el **II Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia (2013-2016)**¹⁹. Ambos planes buscaban implementar y crear un marco de referencia en cuanto a los derechos de la infancia y adolescencia, con el objetivo de servir de referencia a distintos niveles administrativos.

Por lo que respecta a la **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia**²⁰, se trata de una norma que tiene por objeto promover la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia. Al respecto de los servicios sociales, esta ley establece en su artículo 10 la necesidad de que los servicios sociales estén organizados de manera coordinada e integral, garantizando la atención eficaz y eficiente de las personas. Además, establece

¹⁶ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf>

¹⁷ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2004/BOE-A-2004-21760-consolidado.pdf>

¹⁸ <https://observatoriodelainfancia.mdsocialesa2030.gob.es/infanciaEspana/planes/nacional.htm>

¹⁹ https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/infancia-y-adolescencia/PDF/Estadisticaboletineslegislacion/II_PLAN_ESTRATEGICO_INFANCIA.pdf

²⁰ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2000/BOE-A-2000-544-consolidado.pdf>



la creación del Consejo Territorial de Servicios Sociales como elemento de articulación de los servicios sociales.

Por su parte, en 2007 se aprobó la **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**²¹. Esta tiene como objeto “hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualesquiera de los ámbitos de la vida y, singularmente, en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural para, en el desarrollo de los artículos 9.2 y 14 de la Constitución, alcanzar una sociedad más democrática, más justa y solidaria”.

Seguidamente, en el año 2012 se aprobó la **Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2021**²² y, actualmente, se encuentra en vigor la **Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030**, presentada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y aprobada por el Consejo de Ministros el 3 de mayo de 2022. La finalidad de esto es conseguir convertirse en referencia de las políticas públicas en materia de discapacidad.

En cuanto al **Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**²³, este se establece como el desarrollo de la garantía del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Aquí se establecen las bases para la promoción de la inclusión social y la defensa de estos derechos. En este contexto, este Real Decreto hace referencia al derecho de las personas con discapacidad a recibir servicios sociales con el fin de contribuir a su bienestar, desarrollo y autonomía personal. Además, aquí se especifica también la obligatoriedad de adaptación de los servicios sociales al efectivo acceso de las personas con discapacidad.

Posteriormente, en 2014 se aprobó el **Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades 2014-2016**²⁴, al cual le han precedido el **II Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades 2019-2022** y el recién aprobado **III Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres 2022-2025**²⁵. Este plan se encuentra estructurado en cuatro ejes diferenciados: el Buen Gobierno, la economía para la vida y el reparto justo de la riqueza, vidas libres de violencia machista para las mujeres y seguridad para las mujeres.

Seguidamente, la **Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia**²⁶ tiene como objeto la modificación del sistema de protección de la infancia y la adolescencia. Esta ley establece,

²¹ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-6115-consolidado.pdf>

²² https://sid-inico.usal.es/docs/F8/FDO26112/Estrategia2012_2020.pdf

²³ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2013/BOE-A-2013-12632-consolidado.pdf>

²⁴ <https://www.inmujeres.gob.es/actualidad/PEIO/docs/PEIO2014-2016.pdf>

²⁵ https://www.inmujeres.gob.es/elInstituto/PlanesEstrategicos/docs/Plan_Estrategico_2022_2025.pdf

²⁶ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-8470-consolidado.pdf>



por tanto, el nuevo marco jurídico de protección de la infancia y adolescencia, estableciendo bases en relación con la prevención y detección precoz, entre otros aspectos. En cuanto a las menciones concretas a los servicios sociales, esta ley establece en su artículo 6 la obligación de los servicios sociales de contribuir a la protección de la infancia y la adolescencia, así como como a organizarse de manera coordinada e integral garantizando la atención eficaz y eficiente de los diferentes colectivos. Posteriormente, en el artículo 18 se establece el deber de contar con un servicio de protección a la infancia y la adolescencia por parte de las entidades locales, este debe estar coordinado con otros servicios sociales y con las entidades locales competentes en la materia.

También encontramos la **Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social**²⁷, que tiene por objeto regular el tercer sector de acción social en España. Esta ley establece el marco jurídico que reconoce y protege el papel del tercer sector de acción social en España, estableciendo las bases para su financiación y colaboración con las administraciones, así como su transparencia y rendición de cuentas. En lo que respecta a los servicios sociales, esta ley establece que el tercer sector desempeña un papel relevante en la prestación de servicios sociales. También dispone que el tercer sector de acción social puede elaborar en la ejecución y elaboración de las políticas públicas en materia de servicios sociales; además, las entidades que presten servicios sociales deben cumplir algunos requisitos y estar sujetas a determinado régimen de control.

Así, en 2020 se aprobó el **Real Decreto-Ley 37/2020, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes**²⁸. Este Real Decreto-Ley convino algunas medidas urgentes para hacer frente a la situación post-pandémica en materia de riesgos y exclusión social.

Finalmente, podemos destacar también el desarrollo del **Plan estatal de acceso a la vivienda 2022-2025**²⁹. Este recoge diferentes medidas de ampliación de derechos, ayudas y subvenciones estatales para facilitar el acceso a la vivienda, en especial entre la juventud española.

5.4. ÁMBITO AUTONÓMICO

A nivel autonómico encontramos varios documentos y disposiciones legislativas que nos sirven de marco de referencia. Como primera norma básica en este sentido, debemos de hacer mención al **Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana**³⁰ (Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de

²⁷ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10922-consolidado.pdf>

²⁸ <https://www.boe.es/boe/dias/2020/12/23/pdfs/BOE-A-2020-16824.pdf>

²⁹ <https://www.boe.es/boe/dias/2022/01/19/pdfs/BOE-A-2022-802.pdf>

³⁰ https://www.cortsvalelencianes.es/sites/default/files/book/doc/ESTATUTO_CAST_21_11_19.pdf



la Comunidad Valenciana). Este en su artículo 49 recoge la competencia de la Generalitat Valenciana en materia de Servicios Sociales y, en el primer apartado del artículo 10, la obligación de defender y promover por parte de la Generalitat los derechos sociales de la sociedad valenciana.

Seguidamente, podemos señalar la **Ley 9/2003, de 2 de abril, para la igualdad entre mujeres y hombres**³¹, que establece como objetivo la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida en el contexto de la Comunitat Valenciana. Por lo que se refiere a los servicios sociales, en su artículo 19 establece que éstos deben contribuir a la igualdad mediante su promoción y la eliminación de discriminación por razón de género. En el siguiente artículo, el 10, se establece la garantía de que los servicios sociales promuevan el acceso igual a servicios y recursos para hombres y mujeres, permitiendo su desarrollo personal, social y profesional.

En tercer lugar, debemos incluir la **Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de integración de las personas inmigrantes en la Comunitat Valenciana**³², pues establece las medidas que facilitan la integración de las personas inmigrantes en la Comunitat Valenciana. Esta ley tiene como principios rectores el pleno respeto a la igual dignidad de todas las personas, la acción positiva cuando sea necesaria, el respeto a las manifestaciones inherentes a la diversidad cultural o religiosa, así como el favorecimiento de políticas efectivas de participación cívica, social, económica y cultural. Respecto a la mención específica a los servicios sociales, en el artículo 20, entre los servicios que comprende la acogida, se establece el de información sobre los servicios sociales a los que las personas usuarias pueden acudir.

Seguidamente, encontramos la **Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la que se aprueba la Carta de Derechos sociales de la Comunitat Valenciana**³³. Esta tiene como objeto la articulación del conjunto de principios, derechos y directrices que informan la actuación pública de la Generalitat en el ámbito de la política social, siendo expresión de la convivencia social de la sociedad valenciana. El Título I, Capítulo I, Artículo 12, establece los derechos en relación con los servicios sociales. Aquí se establece que la Generalitat garantizará el derecho a acceder en condiciones de igualdad a las prestaciones de servicios sociales, así como el de recepción de información completa sobre las competencias de los servicios sociales. Al mismo tiempo, en el artículo 13 se establecen los principios rectores de la política de la Generalitat en el ámbito de los servicios sociales, estableciendo un sistema de servicios sociales que contribuya al bienestar y desarrollo de las personas y grupos que lo integren. Respecto a los principios de actuación recogidos en el artículo 14, se establecen las actuaciones de los poderes públicos valencianos, entre los que

³¹ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-9334-consolidado.pdf>

³² <https://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-442-consolidado.pdf>

³³ <https://www.boe.es/boe/dias/2012/11/07/pdfs/BOE-A-2012-13775.pdf>



destaca la actuación en base a los principios de responsabilidad pública, participación ciudadana, igualdad y universalidad, globalidad, integración y descentralización, desconcentración, transversalidad y coordinación en la gestión.

Respecto a la **Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana**³⁴, su objeto es la adopción de medidas integrales para erradicar la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana, ofreciendo protección y asistencia a víctimas de violencia como a sus hijos e hijas o personas sujetas a tutela o acogimiento, así como las medidas de prevención, sensibilización y formación. Respecto a la implicación de los servicios sociales, destacamos en el artículo 12 el derecho a la atención integral especializada, especialmente a la garantía a las víctimas de este tipo de violencia de los servicios sociales de atención, emergencia, apoyo y acogida y recuperación integral. Además, en el artículo 39 se establece que, si una mujer con menores a su cargo denuncia una situación de violencia, los equipos municipales de servicios sociales deberán realizar las actuaciones oportunas para su comprobación, evaluación y, si procede, intervención.

En cuanto a la **Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana**³⁵, esta tiene como objeto la garantía del derecho a la protección de la salud en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Con base en este objeto, la Generalitat Valenciana debe actuar determinando las directrices hacia las que deben converger las actuaciones de los poderes públicos en materia de salud, así como estableciendo los medios que garanticen las actuaciones, medidas y prestaciones del Sistema Valenciano de Salud.

Cabe tener en cuenta el **Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el cual se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y los programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental**³⁶, el cual exhorta al Consell a que determine los estándares mínimos de calidad de los servicios públicos con objeto de obtener unos niveles homogéneos de prestación de los servicios mínimos, así como la promoción de la innovación y el intercambio de las buenas prácticas en la intervención y la prestación desde las diversas instancias que conforman el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Por su parte, si atendemos a la **Ley 3/2017, de 3 de febrero, para paliar y reducir la pobreza energética (electricidad, agua y gas) en la Comunitat Valenciana**³⁷, encontramos que el objeto de esta es la adopción de medidas que palien y reduzcan la pobreza energética en aquellos hogares en situación de

³⁴ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-14978-consolidado.pdf>

³⁵ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-1239-consolidado.pdf>

³⁶ <https://dogv.gva.es/es/disposicio?sig=002575/2016&&L=1>

³⁷ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-2422-consolidado.pdf>



vulnerabilidad social de la Comunitat Valenciana, estableciendo medidas efectivas y preventivas que incrementen el ahorro y la eficiencia energética.

Seguidamente, en referencia a la **Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda en la Comunitat Valenciana**³⁸, esta tiene como objeto regular el derecho al disfrute de una vivienda asequible, digna y adecuada en el ámbito de la Comunitat Valenciana. En el ámbito de esta ley, los servicios sociales adquieren importancia en tanto que son estos quienes realizan los informes necesarios para el diagnóstico de las diferentes situaciones y su intervención.

Haciendo referencia a la **Ley 8/2017, de 7 de abril, integral de reconocimiento del derecho a la identidad y a la expresión de género en la Comunitat Valenciana**³⁹, su objeto es establecer un marco normativo adecuado para la garantía del derecho de autodeterminación de género de las personas que manifiesten una identidad de género sentida diferente a la asignada al nacer; por tanto, esta ley regula los principios, medidas y procedimientos destinados a la garantía de los derechos que esta reconoce para todas las personas de la Comunitat Valenciana. Respecto a la mención específica a los servicios sociales, en el artículo 29 se establecen las medidas para la inserción social de las personas trans, aquí se establece la obligación de los servicios sociales de contemplar las situaciones de las personas trans en situación de dificultad social o riesgo de exclusión social por ese motivo, así como la obligación de hacerse cargo de las potenciales personas menores expulsadas de sus hogares por este motivo. Por su parte, en el artículo 36 se establece la protección de las personas trans mayores, quienes se establece que tienen derecho a recibir los servicios sociales públicos de la Comunitat Valenciana.

Seguidamente, el **Decreto 102/2022 de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas**⁴⁰ establece la regulación del procedimiento para el reconocimiento de la posible situación de dependencia de las personas, determinando la composición y funciones de los órganos competentes para su valoración y establecimiento del régimen de requisitos, condiciones y compatibilidades de los servicios y prestaciones económicas en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana. Así, este decreto regula toda la implicación y obligación de los servicios sociales en cuanto al conjunto de situaciones de dependencia existentes en la Comunitat Valenciana.

³⁸ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-2421-consolidado.pdf>

³⁹ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-5118-consolidado.pdf>

⁴⁰ <https://dogv.gva.es/es/resultat-dogv?signatura=2022/7569&L=1>



Atendiendo a la **Ley 15/2017, de 10 de noviembre, de políticas integrales de juventud**⁴¹, esta establece como objeto el desarrollo de un marco normativo que coordine las políticas de juventud, construyendo la Xarxa Jove, el sistema público valenciano de servicios a la juventud, el cual coordine los derechos y la corresponsabilidad de las personas jóvenes, con el fin de garantizar que puedan definir y constituir sus proyectos de vida.

Continuando con el **Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social**⁴², este Decreto tiene como objeto la regulación de los requisitos, procedimientos de selección, contenido y condiciones básicas para la implantación, ejecución y desarrollo de los acuerdos de acción concertada como forma de gestión de servicios sociales por entidades de iniciativa social, proveyendo a las personas de los servicios sociales previstos en la ley y en el catálogo de servicios sociales. Esta acción conjunta establece algunos principios generales, tales como la subsidiariedad, la solidaridad, la igualdad, la publicidad, la transparencia, la no discriminación, la eficiencia presupuestaria y la participación.

A continuación, la **Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión**⁴³ dispone como objeto el establecimiento, en el marco del sistema público de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, el régimen jurídico de la renta valenciana de inclusión, garantizando así el derecho subjetivo a la prestación económica para cubrir las necesidades básicas a la unidad de convivencia, y el derecho subjetivo a la inclusión social mediante la prestación profesional a la unidad de convivencia. En este contexto, el artículo 25 de esta ley establece las funciones de las personas profesionales de los servicios sociales de atención primaria con respecto a los instrumentos de inclusión social, en el 27 señala los otros programas que los servicios sociales de atención primaria para la inclusión social utilizan; además, en el artículo 48 se establece la relación que deberán tener los servicios sociales en las entidades locales.

Al siguiente año, en 2018, se aprobó el **Decreto 1/2018, de 12 de enero, del Consell, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la prestación económica para el sostén de la crianza en familias acogedoras**⁴⁴, este tiene como objeto la regulación de las prestaciones que contribuyen a los gastos diarios de las personas menores de edad acogidas las cuales se recogen en el Decreto.

Seguidamente, encontramos el **Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en**

⁴¹ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-15372-consolidado.pdf>

⁴² https://dogv.gva.es/datos/2017/12/23/pdf/2017_11941.pdf

⁴³ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-371-consolidado.pdf>

⁴⁴ https://dogv.gva.es/datos/2018/01/19/pdf/2018_511.pdf



la Comunitat Valenciana⁴⁵, que tiene como objeto la regulación de los requisitos para el reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad y el procedimiento de emisión y renovación del título de familia monoparental, aquí se establecen, por tanto, las categorías y supuestos en los que se debe aplicar en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Por su parte, la **Ley 9/2018, de 24 de abril, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de abril, sobre el estatuto de las personas con discapacidad**⁴⁶ modifica la ley anterior añadiendo diversas correcciones, especialmente respecto a nomenclatura, sujetos portadores de derechos, etcétera. Esta tiene como objeto la regulación de la actuación de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana en dirección a la atención y promoción del bienestar y calidad de vida de las personas con discapacidad. Esta es una ley vinculada directamente con la Ley de la Generalitat Valenciana que regula el sistema público valenciano de servicios sociales.

Respecto a la **Ley 18/2018, de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social**⁴⁷, esta tiene como objeto promover y fomentar en la Comunitat Valenciana el desarrollo de acciones y políticas socialmente responsables en las administraciones públicas, su sector público instrumental, en las empresas y en todas aquellas organizaciones públicas o privadas para que su desarrollo esté asociado a estos principios. Por tanto, de ello se debe deducirse que el sistema público de servicios sociales valenciano debe trabajar y regirse en virtud de criterios de sostenibilidad social, ambiental, económica, financiera y de transparencia en la contratación que nombra la ley.

El **Decreto 104/2018, de 27 de julio, del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano**⁴⁸ tiene por objeto el establecimiento y regulación de los principios y actuaciones encaminadas al desarrollo de un modelo inclusivo en el sistema educativo valenciano, el cual haga efectivos los principios de equidad e igualdad de oportunidades en el acceso, participación, permanencia y progreso del alumnado, consiguiendo que los centros se constituyan como elementos dinamizadores de la transformación social hacia la igualdad y la total inclusión de las personas, especialmente de aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión.

Posteriormente, si atendemos a la **Ley 23/2018, de la Generalitat, de Igualdad de las Personas LGTBI**⁴⁹, esta tiene como objeto el reconocimiento de la igualdad de las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales, así como garantizar el derecho a la no discriminación por razón de orientación

⁴⁵ https://dogv.gva.es/datos/2018/03/23/pdf/2018_2973.pdf

⁴⁶ <https://www.boe.es/boe/dias/2018/05/14/pdfs/BOE-A-2018-6403.pdf>

⁴⁷ <https://www.boe.es/boe/dias/2018/09/14/pdfs/BOE-A-2018-12517.pdf>

⁴⁸ https://dogv.gva.es/datos/2018/08/07/pdf/2018_7822.pdf

⁴⁹ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2019/BOE-A-2019-281-consolidado.pdf>



sexual, identidad de género, expresión de género, desarrollo sexual o grupo familiar. En referencia a los servicios sociales, el artículo 11 de esta ley desarrolla el apoyo y protección en situaciones de especial vulnerabilidad, reconociendo la obligación por parte de la Generalitat Valenciana de llevar a cabo medidas de prevención de la discriminación y apoyo a la visibilidad entre los colectivos, especialmente a través de los programas de los servicios sociales. Al mismo tiempo, el artículo 33 señala la protección de las personas LGTBI mayores, señalando el derecho que estas tienen a recibir de los servicios sociales valencianos una protección y una ayuda integral para la promoción de su autonomía personal y envejecimiento activo.

En 2018, se aprobó la **Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia**⁵⁰, esta ley tiene como objeto el reconocimiento, protección garantía de los derechos de la infancia y la adolescencia en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Por su parte, se establece aquí la promoción del desarrollo integral y bienestar de la infancia y adolescencia, estableciendo las bases para la protección de sus derechos y la prevención de situaciones de riesgo. En cuanto a los servicios sociales, podemos observar cómo en su artículo 10, en el marco del abordaje integral de la violencia contra la infancia y la adolescencia, para la aplicación efectividad el protocolo integral se deben realizar actuaciones formativas adscritas a dotar a las personas profesionales las capacidades necesarias para llevar a cabo sus tareas, entre los que se encuentran los servicios sociales. El artículo 88 garantiza el derecho del menor a recibir una atención de calidad de los servicios públicos. Además, en su artículo 101, referente a la intervención en la situación de riesgo, cuando los servicios sociales de un ayuntamiento tengan conocimiento de una situación de riesgo, evaluarán su situación y si esta lo requiere, elaborarán un proyecto de intervención personal. Cabe destacar el artículo 169, el cual identifica las competencias de las entidades locales:

- a) Elaborar y aprobar el correspondiente instrumento de planificación de la política transversal en esta materia.
- b) La difusión, promoción y defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, así como la capacitación de niños, niñas y adolescentes para ejercerlos.
- c) La promoción de la participación infantil en el ámbito local.
- d) La prevención y protección de la salud de niños, niñas y adolescentes mediante las competencias que tengan atribuidas en materia de drogodependencias.

⁵⁰ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2019/BOE-A-2019-1986-consolidado.pdf>



- e) La garantía de los derechos de las personas menores de edad en relación al medio ambiente y al espacio urbano, a través de las intervenciones administrativas y de los instrumentos de planificación que sean de competencia local.
- f) La planificación y ejecución de las políticas locales de desarrollo infantil y adolescente a través del deporte y el ocio educativo.
- g) La protección y promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes en materia de uso y consumo dentro de su ámbito material y territorial de competencia.
- h) La prevención de las situaciones de desprotección infantil y adolescente.
- i) El estudio y detección de necesidades sociales de la infancia y la adolescencia de su demarcación.
- j) La detección, apreciación y declaración de las situaciones de riesgo, así como la intervención para revertirlas.
- k) La detección y diagnóstico de situaciones de desamparo, comunicación y propuesta informada de medidas de protección al órgano competente autonómico.
- l) La intervención con la familia de origen de aquellos niños, niñas o adolescentes bajo la tutela o la guarda de la Generalitat cuyo plan de protección tenga por objetivo la reunificación familiar.
- m) La participación en los programas de acogimiento familiar en las fases de fomento y captación de familias, así como la valoración de aptitud, la intervención, el acompañamiento y el seguimiento de acogimientos en familia extensa.
- n) La colaboración en la ejecución de las medidas judiciales impuestas a personas menores de edad en conflicto con la ley, mediante la utilización de los recursos comunitarios, así como la ejecución material de las medidas cuando proceda por delegación de la competencia.
- o) La titularidad y el ejercicio de las funciones respecto de la infancia y la adolescencia que sean de su competencia, o que tengan delegada, de acuerdo con la normativa en materia de servicios sociales.
- p) Garantizar la plena accesibilidad e inclusión total de niños, niñas y adolescentes con discapacidad y diversidad funcional al entorno cultural, de ocio, deportivo, así como a los bienes y servicios.



q) Otras intervenciones en la materia que les atribuya esta u otras normas.

Las entidades locales también podrán asumir la guarda voluntaria de los niños, niñas y adolescentes residentes en su municipio, siempre que, con carácter previo, se delegue esta competencia por la Generalitat a petición de la propia entidad local. Todas estas competencias las ejercen a través de los servicios de atención primaria de Servicios Sociales (tal y como refleja el artículo 170).

Además, en el artículo 174 se establece la constitución de comisiones de coordinación para la promoción de los derechos de la infancia y adolescencia en base a las demarcaciones del sistema de servicios sociales.

Cabe hacer especial mención a la **Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana**⁵¹. Esta ley es la referencia principal en materia de servicios sociales en la Comunitat Valenciana, pues establece el marco jurídico para los poderes públicos valencianos en materia de servicios sociales. Y tiene como objetivos: promover la universalidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS), ordenar y regular los servicios sociales en la Comunitat Valenciana, establecer el marco de los instrumentos y medidas necesarias para que los servicios sociales sean óptimos, establecer mecanismos de planificación, colaboración y coordinación de los servicios sociales, y delimitar las formas de colaboración entre las diferentes entidades. Además, en sus artículos 44 y 47 se establece el contenido mínimo que los Planes Estratégicos Zonales y sus municipalidades han de contener.

El artículo 5 de la ley define el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales como una red articulada de servicios de responsabilidad pública que constituye una estructura funcional, territorial y competencialmente integrada, compuesta por servicios sociales de titularidad pública prestados directamente por las administraciones públicas y el sector público instrumental. Además, el artículo 8 establece los objetivos del sistema, que incluyen garantizar la acción integral a personas que accedan al sistema, prevenir y detectar situaciones de riesgo y vulnerabilidad social, mejorar las condiciones de vida de la población, sensibilizar a la ciudadanía sobre situaciones de vulnerabilidad y proteger y atender a las personas en situaciones de vulnerabilidad.

Por su parte, el artículo 8 del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales establece los siguientes objetivos:

1. Garantizar una acción integral, individual, familiar, grupal o comunitaria a las personas que accedan al sistema.

⁵¹ <https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/12/pdfs/BOE-A-2019-3489.pdf>



2. Prevenir y detectar situaciones de riesgo y analizar situaciones de vulnerabilidad social en la población.
3. Mejorar las condiciones de calidad de vida de la población mediante la elaboración de estrategias y actuaciones.
4. Conocer y sensibilizar a la ciudadanía sobre situaciones de vulnerabilidad social para combatir cualquier tipo de discriminación.
5. Proteger y atender de forma personalizada y continuada a las personas, familias o unidades de convivencia en situaciones de vulnerabilidad.
6. Garantizar la provisión de prestaciones de servicios sociales de calidad, eficiencia y equidad territorial.
7. Fomentar la investigación, gestión de conocimiento, transferencia aplicada y la innovación social en el ámbito de los servicios sociales.

La Ley desarrolla la estructura funcional del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, incluyendo la atención primaria y secundaria, y las funciones y servicios de cada una. El capítulo IV se centra en la estructura territorial del sistema, incluyendo la organización territorial, las zonas básicas de servicios sociales, sus áreas y departamentos, y los espacios vulnerables. Además, se incluye un mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Esta ley abarca todos los campos de los servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, proporcionando una detallada definición organizacional y estructural de los mismos. En resumen, esta ley proporciona una visión completa y precisa de los servicios sociales inclusivos en la Comunitat Valenciana.

Seguidamente, la **Estrategia Valenciana de Juventud 2019-2023**⁵² es un plan a cuatro años vista que tiene como objetivo la mejora de la calidad de vida de la juventud valenciana, así como la promoción de la participación activa en la sociedad. Así, esta estrategia se basa en 4 ejes temáticos que se articulan como objetivos: la promoción de la igualdad de género y la no discriminación (lucha contra la violencia de género, promoción de la igualdad de acceso a la educación, empleo y participación social); la prevención del fracaso escolar y mejora la calidad de la educación (implementación de medidas de mejora de la igualdad de oportunidades en el sistema educativo, promoción de la educación para el empleo y aumento de la formación); la mejora de la empleabilidad de las personas jóvenes (promoción de la formación profesional, creación de oportunidades de empleo para jóvenes, lucha contra el

⁵² <https://www.juventut-valencia.es/archivos/plan-juventud-valencia-2019-20232.pdf?time=1593858949>



desempleo juvenil); la promoción de la cultura y el ocio juvenil (participación de las personas jóvenes en actividades culturales y de ocio, así como creación de espacios y recursos específicos para la juventud).

También encontramos el **Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y las consellerías de la Generalitat**⁵³, que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y las consellerías de la Generalitat. Aquí se establecen las funciones y competencias de cada uno de los órganos, así como las relaciones y coordinaciones. Por su parte, en cuanto a los servicios sociales, este establece que la Consellería de Inclusión, Seguridad y Servicios sociales es el órgano competente en lo que se refiere a servicios sociales, teniendo como función la prestación de servicios sociales a la población de la Comunitat Valenciana, garantizando el derecho a la igualdad de oportunidades y a una vida digna.

Seguidamente, el **Pacte valencià contra la violència de gènere i masclista**⁵⁴, es un acuerdo político que se ha suscrito por parte del Consell de la Generalitat Valenciana, las diputaciones, las entidades locales, las organizaciones sociales y las organizaciones de la sociedad civil, a fin de erradicar la violencia de género en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Este pacto establece diferentes compromisos y medidas que tienen como objetivo la prevención y combate de la violencia de género y la discriminación machista, además de la protección de las víctimas y la garantía de sus derechos. En referencia a los servicios sociales, este pacto establece la suma importancia de contar con servicios sociales especializados en atención a las víctimas de violencia de género, garantizando el acceso a estos. Además, han de desarrollarse programas de sensibilización y prevención de la violencia de género en colaboración con los servicios sociales y otras entidades.

También encontramos el **Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales**⁵⁵. Este tiene como objeto el desarrollo de la Ley 3/2019 mencionada anteriormente en relación al régimen jurídico de la coordinación interadministrativa en materia de servicios sociales, el establecimiento de fórmulas de colaboración interadministrativa para la provisión de estos, la ordenación de los instrumentos de financiación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y a la regulación de la coordinación en los equipos profesionales de servicios sociales de atención primaria de carácter básico.

Este Decreto se encuentra vinculado a este Plan, fundamentalmente, por la implicación que tiene el artículo 11, el cual señala que *“a efectos de este decreto, se entiende por contratos programa aquellos convenios interadministrativos plurianuales suscritos para la gestión de la ejecución de las*

⁵³ https://dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=006503/2019&L=1

⁵⁴ <https://sinmaltrato.gva.es/es/pacte-valencia-contra-la-violencia-de-genere-i-masclista>

⁵⁵ https://dogv.gva.es/datos/2020/05/06/pdf/2020_3210.pdf



prestaciones en materia de servicios sociales, con la finalidad de regular las relaciones jurídicas y financieras, así como las relaciones de colaboración interadministrativas, en materia de servicios sociales. Y que será preceptiva la utilización de los contratos programa por parte de la administración de la Generalitat y las diputaciones provinciales como instrumento para regular la financiación a los municipios y mancomunidades para la prestación de servicios sociales". A estos efectos, la distribución de competencias entre la Generalitat Valenciana y las Entidades Locales viene recogida en el contrato programa 2021-2024 emitido por la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas inclusivas.

Posteriormente, encontramos el **Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana**⁵⁶. Este tiene por como objeto desarrollar la Ley 3/2019 en lo relativo a la elaboración del Mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana previsto en su artículo 26, mencionado en el párrafo anterior. En este marco, este Decreto regula las actuaciones en materia de zonificación de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana, de procedimiento de modificación y actualización de dicha zonificación y de mapificación de recursos como un instrumento de gestión, de conocimiento, de análisis, de información y de transparencia.

El **Manual de Organización y Funcionamiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria (MOF)**⁵⁷ es un documento básico para este informe. Se trata de una herramienta que pretende facilitar el proceso de consolidación de los servicios sociales como la cuarta pata del Estado de Bienestar, tal y como marca la Ley de Servicios Sociales Inclusivos que configura el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. En el documento se recogen de forma clara las bases para la organización, características y funcionamiento de los servicios sociales de atención primaria de la Comunitat Valenciana. Así, este manual establece el marco que incluye los criterios de acceso y atención a los servicios, sus modalidades de intervención, así como los procedimientos de evaluación y seguimiento.

Finalmente, en la **Estrategia de Infancia y Adolescencia 2022-2026**⁵⁸ se establecen las líneas de actuación y objetivos para la infancia y adolescencia de la Comunitat Valenciana para los próximos cuatro años. El objetivo principal de esta estrategia es garantizar el derecho de la infancia y la adolescencia a una vida digna y un desarrollo integral, respetando sus derechos y su participación. Así, este marco trabaja principalmente en cuatro áreas: la garantía de una vida digna y un desarrollo integral, la promoción de la igualdad de género y la no discriminación, la mejora de la calidad de la educación y la

⁵⁶ https://dogv.gva.es/datos/2021/04/15/pdf/2021_3768.pdf

⁵⁷ <https://inclusio.gva.es/es/web/s.sociales/mof>

⁵⁸ <https://inclusio.gva.es/es/web/menor/estrategia-valenciana-infancia-adolescencia>



formación y, por último, la promoción de la participación y el protagonismo de la infancia y la adolescencia.

5.5. VINCULACIÓN NORMATIVA AL ÁMBITO LOCAL

La Ley autonómica 3/2019 establece en su artículo 29, la relación de competencias del ámbito local en materia de servicios sociales en la Comunitat Valenciana. En este sentido, el primer apartado del artículo establece las siguientes competencias municipales:

- Detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial.
- Provisión y gestión de los servicios sociales de atención primaria.
- Dotación de espacios, equipamientos y personal suficiente y adecuado.
- Servicios de infancia y adolescencia, violencia de género y machista, diversidad funcional o discapacidad y trastorno mental crónico de la atención primaria.
- Colaboración en las funciones de inspección y control de la calidad.
- Supervisión de casos, formación, asistencia técnica y orientación de las personas profesionales.
- Garantía de suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia.
- Cualquier otra competencia que les sea atribuida.

El propio consistorio de Altea ha desarrollado normativa clave en materia de Servicios Sociales que debe ser tenida en cuenta. Se citan los siguientes documentos:

- Reglamento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de Altea.
- Reglamento del Servicio de Menjar a Casa de Altea.
- Reglamento del Consejo Municipal de Inclusión y Derechos Sociales de Altea.
- Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Altea.
- Ordenanza municipal reguladora de las Prestaciones Económicas Individualizadas de Emergencia.
- Protocolo de Intervención ante situaciones de riesgo en infancia y adolescencia.

METODOLOGÍA



6. METODOLOGÍA

Este Plan Estratégico se ha elaborado siguiendo las instrucciones definidas en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana. Puesto que dicha norma recoge el contenido mínimo del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana (artículo 44), actualmente en elaboración; que, a su vez, es el que marca la estructura de los Planes estratégicos de carácter zonal (artículo 47).

Así, la citada Ley dicta que los Planes estratégicos zonales deben de contar con las siguientes partes:

- a. Diagnóstico de las necesidades sociales existentes
- b. Definición de los objetivos y metas a cumplir, así como las líneas estratégicas y las actuaciones que se deben llevar a cabo para alcanzarlos
- c. Análisis y propuesta de la colaboración de los sectores público y privado en la provisión de prestaciones
- d. Medidas de coordinación interadministrativa
- e. Prestaciones necesarias, al igual que los criterios y mecanismos de seguimiento y evaluación del plan
- f. Memoria económica
- g. Memoria de impacto de género
- h. Memoria de impacto en la infancia
- i. Cronograma

Por su parte, la Direcció General de l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat en Serveis Socials de la Generalitat Valenciana ha puesto a disposición de los ayuntamientos una estructura para plantear el Plan Estratégico Zonal:

- I. Introducción
- II. Misión
- III. Visión
- IV. Valores
- V. Metodología de elaboración del plan (instrumentos, participación, actores, planificación y cronograma de elaboración)
- VI. Cronología del plan (duración)
- VII. Análisis territorial. Características de la zona de Servicios Sociales (descripción municipal en los niveles: geográfico, demográfico, económico, social)
- VIII. Diagnóstico social en la zona



- Análisis del sistema en la zona (a través de los instrumentos que se consideren más adecuados: DAFO, Ishikawa, árbol de problemas, etc.)
- Análisis de las necesidades sociales (por vulnerabilidades, edad, perfiles, problemáticas, ...) Referencia a los indicadores utilizados (demográficos, económicos, educativos, de conflictividad social, laborales, de pobreza, de riesgo de exclusión, vivienda...)
- Recursos actualmente disponibles en la zona, área y departamento en materia de:
 - Servicios Sociales (estructura, medios, funciones, centros, programas...)
 - Sociedad Civil (entidades sociales, tejido asociativo, redes de colaboración y solidaridad ciudadana, coordinación con otros recursos)
 - Otros espacios del bienestar (vivienda, sanidad, educación...)
- Prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas, y recursos necesarios (para atender las necesidades detectadas: centros, programas, problemáticas no atendidas, mejoras organizativas...)

IX. Líneas estratégicas

- Objetivos generales
- Objetivos específicos u operativos
- Medidas y actuaciones
- Gobernanza del plan: planificación del seguimiento y la evaluación (temporalización, responsables...)
- Criterios y metodología de evaluación (indicadores, resultados, responsables...)
- Anexos
 - Memorias (económica y de impacto social, de género y en la infancia)
 - Mapas
 - Documentación para el diagnóstico, seguimiento y evaluación

Así, el I Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea sigue la siguiente estructura:





Con el objetivo de implicar a todos los actores interesados, se ha diseñado una metodología *ad hoc*, a partir de cinco técnicas de investigación, tres cualitativas y otras dos cuantitativas.



Las técnicas cualitativas han consistido, por una parte, en 11 **entrevistas semiestructuradas** a personal técnico del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Este tipo de entrevistas presentan un carácter exploratorio que permite profundizar en distintos asuntos, partiendo de un guion que establece los temas esenciales a tratar.

El trabajo de campo tuvo lugar entre el 17 y el 29 de noviembre del 2022, de manera presencial en el Centro Social del Ayuntamiento de Altea. Se entrevistó a cada persona de forma individual a la hora establecida previamente.

Por tanto, se entrevistaron a 17 profesionales del Departamento y 2 profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio, con el objetivo de vislumbrar las problemáticas sociales del municipio, así como el trabajo que desarrolla Servicios Sociales en Altea y los retos a los que se enfrentan para conseguir mejorar el bienestar de la población.





Por otra parte, se llevó a cabo un **Focus Group** con las asociaciones de acción social que tienen impacto a nivel municipal y cierta relación con el Departamento, el día 17 de noviembre del 2022 a las 18:00h en las dependencias del Centro Especializado de Atención al Mayor (CEAM) de Altea.

Se utilizó esta técnica de investigación cualitativa, con el objetivo de crear un debate entre las asociaciones que fomentase el intercambio de ideas y de perspectivas, y así poder detectar necesidades de manera conjunta. Las asociaciones que participaron fueron las siguientes:

- 🌐 **Cáritas Altea**⁵⁹
- 🌐 **Corazón Exprés** (Asociación benéfica de ayuda en emergencia)⁶⁰
- 🌐 **Integra** (Asociación de Padres de Personas con TEA, TGD y otras necesidades Especiales de la Marina Baixa)⁶¹
- 🌐 **AFEM Marina Baixa** (Asociación de familiares y enfermos mentales de la Marina Baixa)⁶²
- 🌐 **Fundación Salud y Comunidad** (FSC)⁶³
- 🌐 **Anémona Marina Baixa**⁶⁴
- 🌐 **COCEMFE Alicante**⁶⁵

También se invitó a participar a **Cruz Roja Española de Altea**⁶⁶ pero no pudieron acudir a la cita. Sin embargo, ya que su colaboración con el Ayuntamiento de Altea y su labor en el municipio es muy notable, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada el 29 de noviembre del 2022 con la coordinadora y la trabajadora social. El objetivo de esta era conocer su trabajo en el municipio y los perfiles a los que atendían; así como también su colaboración con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea.

Por último, se llevó a cabo un **taller de identificación** con los grupos políticos que cuentan con representación en el Ayuntamiento de Altea, el día 29 de noviembre:

- 🌐 **PSOE**
- 🌐 **COMPROMÍS**
- 🌐 **PP**
- 🌐 **ALTEA AMB TRELAT**

⁵⁹ <https://www.facebook.com/people/Caritas-ALTEA/100031883726214/>

⁶⁰ <https://corazonexpres.org/>

⁶¹ <https://integra-tgd.com/>

⁶² <http://www.afem.org.es/>

⁶³ <https://www.fsyc.org/>

⁶⁴ <https://www.anemonamarinabaixa.org/>

⁶⁵ <https://cocemfealicante.org/>

⁶⁶ <https://es-es.facebook.com/people/Cruz-Roja-Espa%C3%B1ola-en-Altea/100069879960876/>



El grupo político **Ciudadanos**, confirmó asistencia, pero finalmente no pudo acudir a la sesión. El objetivo de esta dinámica era conocer las diferentes perspectivas políticas respecto al funcionamiento del Departamento y el bienestar social del municipio; y poder incluir así su visión en este documento. Además, el trabajo resultante ha servido como base para configurar el DAFO que presenta el Plan.

En cuanto a la investigación cuantitativa, se ha realizado en primer lugar una recopilación y **análisis de datos estadísticos de fuentes oficiales** con el objetivo de identificar la realidad demográfica y económica de la ciudadanía de Altea. A partir de la interpretación de estos datos se puede identificar el perfil de la población y su realidad (edad, porcentaje de población extranjera, ingresos, etc.).

Por otra parte, se ha llevado a cabo un **cuestionario online estructurado** (CAWI), lanzado a toda la ciudadanía de Altea. El objetivo de emplear esta herramienta ha sido obtener la valoración de la vecindad sobre el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento Altea, así como identificar los problemas sociales a los que se enfrentan a nivel municipal. Y así, poder completar y comparar los resultados generales con los obtenidos en las entrevistas semiestructuradas.

La ficha técnica del cuestionario es la siguiente:

Universo:	Ciudadanía de Altea
Método de recogida de información:	Encuesta estructurada CAWI
Ámbito de estudio:	Altea
Tamaño de la muestra:	44 encuestas válidas
Procedimiento del muestreo:	Muestreo aleatorio
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	14,76%
Cuestionario:	Estructurado de 55 preguntas cerradas
Fecha de trabajo de campo:	Del 22 de noviembre al 7 de diciembre del 2022

Para reforzar la participación, se llevaron a cabo dos campañas a pie de calle con personal encuestador los días 22 y el 30 de noviembre del 2022. Así, el primer día cuatro personas expertas se recorrieron las calles del municipio durante 3 horas, con el objetivo de facilitar que la vecindad de Altea completase la encuesta; del mismo modo que pegaron carteles para difundir el cuestionario



en edificios clave de Altea (Centro Social, CEAM, Ayuntamiento de Altea, Centro de Salud, Casa de la Cultura/Biblioteca, Centro Juvenil, sede de Cruz Roja, sede de Cáritas y dependencias municipales Altea la Vella). En el caso de no poder realizarla en el momento, se facilitaba a la población una cuartilla con un código QR para poder acceder a ella más tarde. Y el segundo día, dos personas expertas se recorrieron las calles de Altea durante tres horas con el mismo propósito, y una tercera estuvo encuestando en el Centro Social, en aras de conseguir que personas usuarias de Servicios Sociales realizasen la encuesta.

Así, este cuestionario fue completado por un total de 44 personas. Por lo tanto, los resultados cuentan para un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 14'76%. Esto es, el porcentaje de las respuestas del cuestionario puede variar un 14,76% por arriba o por debajo de dicha cifra al total de la ciudadanía de Altea.

El porcentaje de mujeres que ha contestado el cuestionario es superior al de los hombres (63,6 frente a 36,4%). Si bien hay más mujeres que hombres en Altea, la diferencia en la realidad está mucho más ajustada que en la muestra del cuestionario.

Respecto al perfil según grupos de edad, este es similar a la pirámide poblacional alteana (identificada en el diagnóstico sociodemográfico).

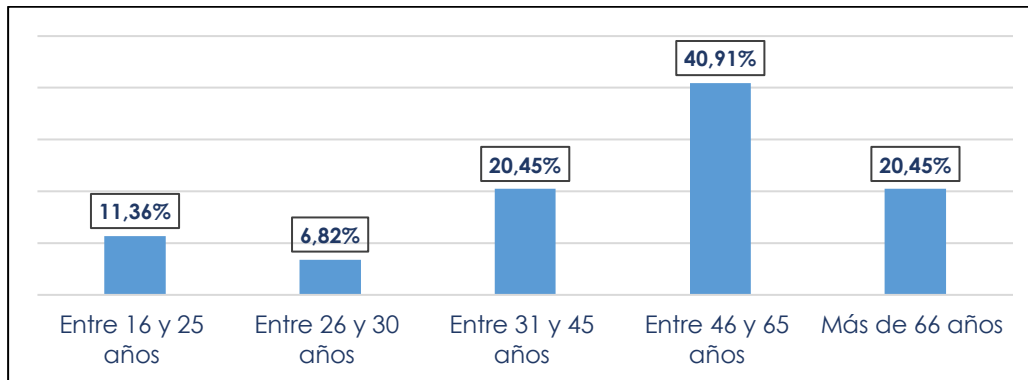


Gráfico 1. Participación en el cuestionario según grupos de edad

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Respecto a la nacionalidad, también se ha conseguido obtener una representación muy similar a la estructura poblacional descrita en el diagnóstico sociodemográfico. Así, la población nacida en España representa el 64%, frente al 36% de la ciudadanía de orígenes extranjeros.

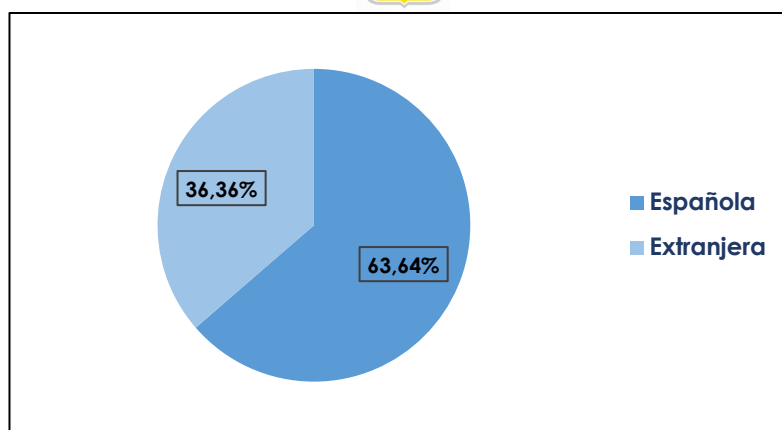


Gráfico 2. Participación en el cuestionario según nacionalidad

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales de Altea.

El perfil económico es diverso, aunque se debe destacar que el 64% de las personas encuestadas alcanzan, como máximo, 1.500 euros al mes de ingresos netos.

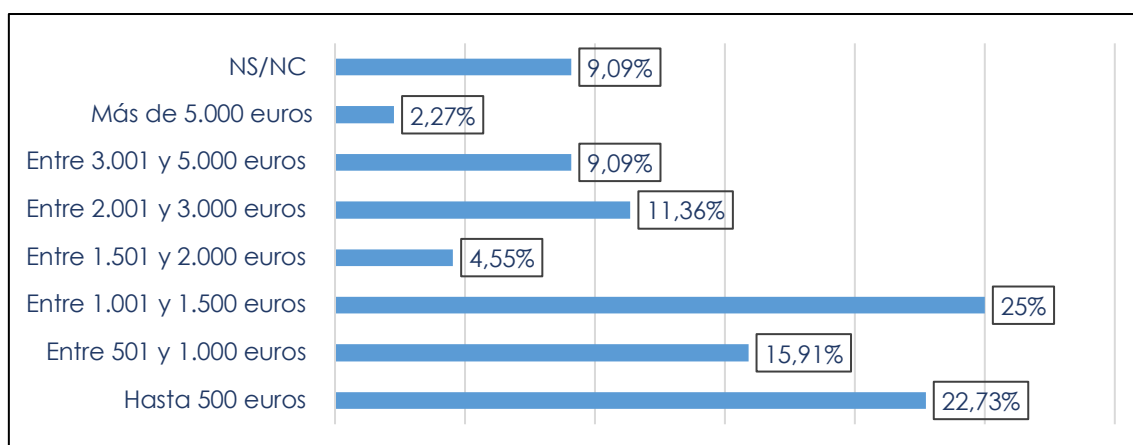


Gráfico 3. Participación según ingresos netos mensuales

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Se observan distintos perfiles respecto al modelo de vivienda. Así, un 25% vive sin la compañía de otra persona, viviendo la mayoría acompañada de una (34%). Además, el perfil mayoritario posee su vivienda en propiedad (39%), seguido muy de cerca por las personas que están en alquiler (32%).

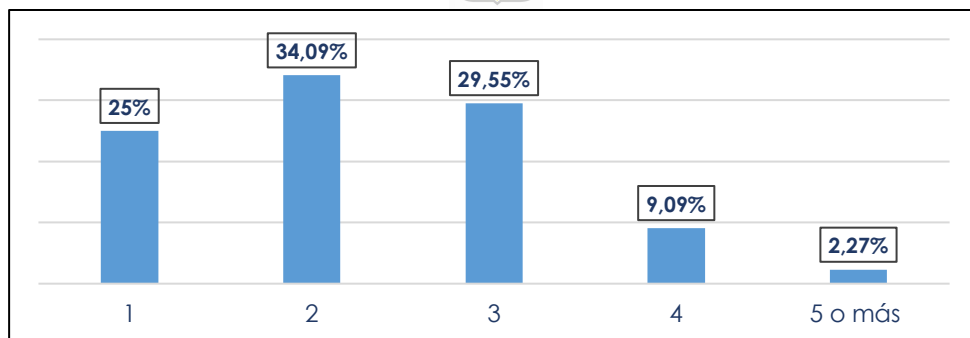


Gráfico 4. Participación según personas que residen en su vivienda (contándose a uno mismo)

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

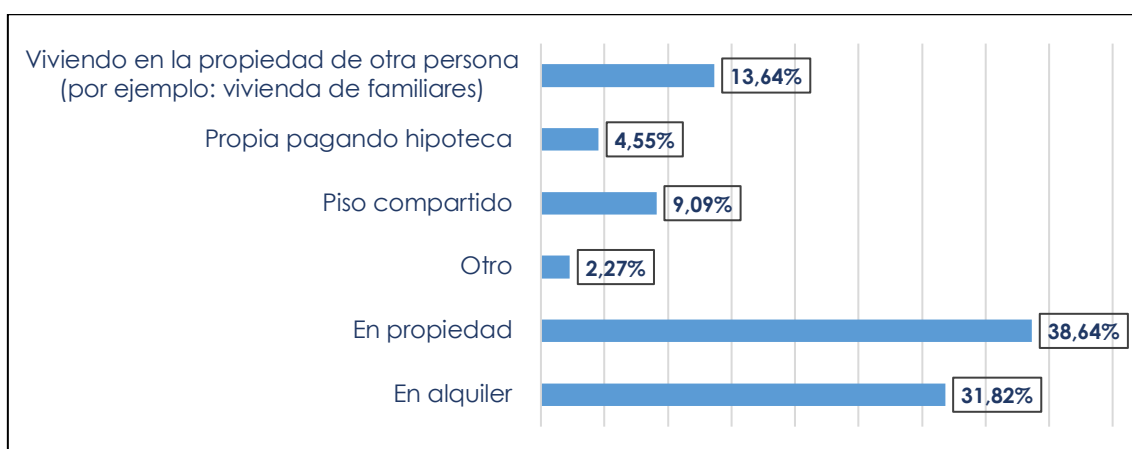


Gráfico 5. Participación según la situación de su vivienda

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

La ciudadanía encuestada según niveles de estudio y situación laboral es diversa, logrando así una visión plural desde una variedad de perspectivas.

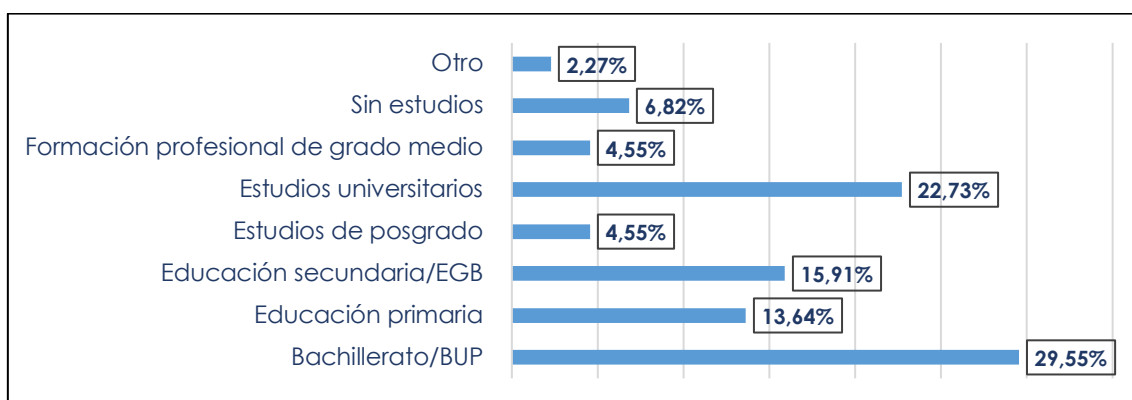


Gráfico 6. Participación según nivel de estudios

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

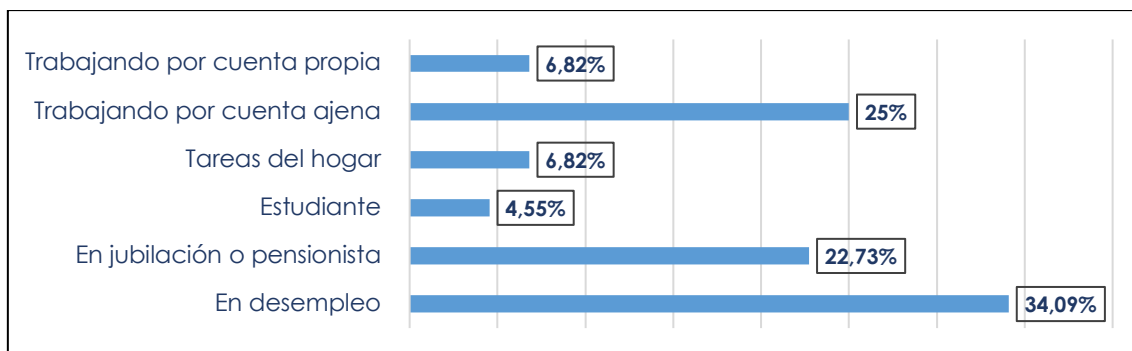


Gráfico 7. Participación según situación laboral

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Por tanto, el perfil mayoritario que compone esta muestra son mujeres (63,6%) españolas (63,6%) entre 46 y 65 años (40,9%), con un máximo de ingresos mensuales brutos en su hogar de 1.500€, con vivienda en propiedad (38,6%) pero desempleadas (34%).



RECURSOS Y PRESTACIONES DISPONIBLES



7. RECURSOS Y PRESTACIONES

En el siguiente apartado se expone la estructura actual y los recursos disponibles respecto al Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento Altea. Tal y como se establece en el MOF, el Estado de Bienestar descansa sobre cuatro patas: los servicios sociales, la educación pública, el sistema sanitario público y el sistema público de pensiones. Así, en este apartado se va a hacer una revisión de los recursos disponibles de los tres primeros ámbitos en Altea. Y, además, también se va a llevar a cabo una relación de los agentes de la sociedad civil que contribuyen al bienestar social en el municipio.

7.1 EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

Altea cuenta con un Centro Social, donde se ubica el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, el cual está conformado por los Servicios Sociales de Atención primaria básica y específica. Está emplazado en la calle Marina Baixa. El horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas, aunque el horario es flexible, ya que se puede adaptar a las necesidades de las personas usuarias, llegando a concederse ciertas atenciones fuera de este horario, siempre bajo cita previa.



Imagen 1. Fotografía del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea

La Atención Primaria Básica es el primer nivel de atención a la ciudadanía, siendo esta la que permite el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Por tanto, esta atención permite al personal profesional escuchar la situación personal, familiar o colectiva, y así analizar las necesidades y problemáticas



detectadas, con el objetivo de buscar soluciones, y abordar la situación de crisis desde la prevención y la asistencia. Desde cada Servicio se analiza cada problemática para poder activar la red de ayuda social y familiar, y, en su caso, derivar al recurso especializado idóneo.

La Atención Primaria se organiza en función de diversos servicios, los cuales quedan determinados en el artículo 18 de la Ley 3/2019, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, y son los siguientes:

ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO

Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social

Servicio de promoción de la autonomía

Servicio de inclusión social

Servicio de prevención e intervención con las familias

Servicio de acción comunitaria

Servicio de asesoría técnica específica

Unidades de Igualdad

ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER ESPECÍFICO

Servicio de infancia y adolescencia

Servicio de violencia de género y machista

Servicio de atención a las personas con diversidad funcional o discapacidad y específico de personas con problemas crónicos de salud mental

Servicio de atención diurna y nocturna (competencia de la Generalitat Valenciana)

Servicio de atención ambulatoria (competencia de la Generalitat Valenciana)

Servicio de alojamiento alternativo (competencia de la Generalitat Valenciana)

Y en su artículo 22 se indica la organización territorial por zonas a la que debe atender. Cada zona está formada por una o varias áreas, que a su vez son demarcaciones territoriales donde se desarrollan actuaciones específicas. Las áreas con más de 20.000 habitantes se consideran áreas de servicios sociales por sí mismas, como es el caso de Altea.

Por otro lado, el artículo 24 establece que los departamentos de servicios sociales son demarcaciones territoriales en las que se organizan las funciones propias de atención secundaria.



Los Servicios Sociales municipales están dirigidos a toda la población, especialmente a aquellas personas, familias y grupos que se puedan encontrar en alguna situación de vulnerabilidad social por diferentes motivos. Ejercen las siguientes funciones:

De acuerdo con los artículos 3, 5 y 31 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, las prestaciones que pueden ser ofrecidas por los Servicios Sociales son:

- Prestaciones profesionales: comprenden el conjunto de intervenciones de carácter temporal o permanente, dirigidas a la prevención, rehabilitación, diagnóstico, atención en las situaciones de necesidad social y promoción de la autonomía y la inclusión social de la ciudadanía, así como la atención sociosanitaria y socioeducativa de esta Atención a las necesidades básicas.
- Prestaciones económicas: consisten en entregas dinerarias, de carácter puntual o periódico, provistas por las administraciones competentes con el fin de mejorar la calidad de vida y la autonomía, la atención a situaciones de urgencia, la atención sociosanitaria o la cobertura de las necesidades básicas, permitiendo a la ciudadanía conseguir un nivel de vida digno.
- Prestaciones tecnológicas: comprenden aquellas prestaciones de asistencia tecnológica y ayudas de carácter instrumental destinadas a la protección, mantenimiento o mejora de la autonomía e inclusión social y garantía para la accesibilidad universal.

La estructura organizacional actual, respecto a la Atención Primaria de carácter básico, atiende a lo establecido en la mencionada Ley contando con la ratio de profesionales y los servicios que establecidos en la ley. Pero, en la Atención Primaria de carácter específico solo se cuenta con el SASEM, siendo necesario disponer en la estructura organizacional del Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIA). Hay que resaltar que desde el Ayuntamiento de Altea se ha solicitado a la Generalitat Valenciana que financie este servicio a través de la adenda al Contrato programa 2021-2024 (acorde a lo señalado en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales). Si bien, esta solicitud de adenda para disponer del EEIA ha sido hasta el momento desestimada por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.



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

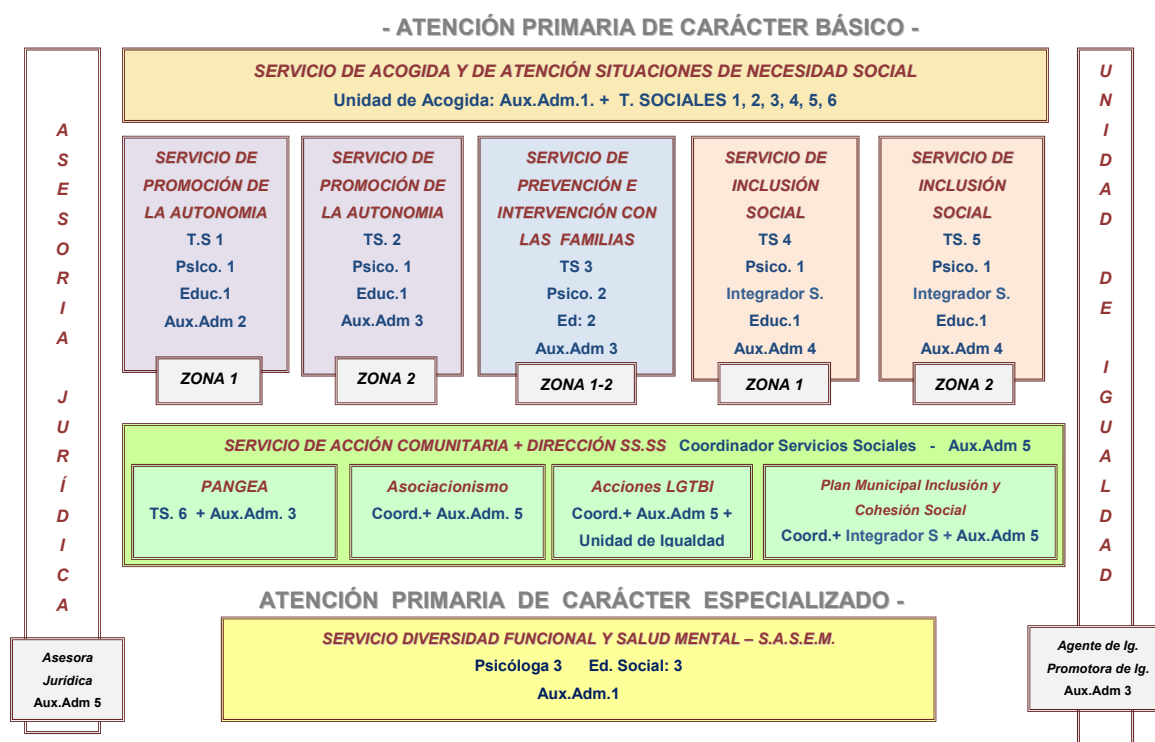


Imagen 2. Estructura Organizacional del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea

SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO

SERVICIO DE ACOGIDA Y DE ATENCIÓN A SITUACIONES DE NECESIDAD SOCIAL

El servicio de atención ante situaciones de necesidad social se encarga de recibir, atender y diagnosticar las necesidades personales y familiares de las personas usuarias, proporcionando información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Está compuesto por una unidad de acogida formada por el equipo administrativo y todas las personas trabajadoras sociales del departamento.

Dentro del Servicio se encuentra el Programa de Información, Asesoramiento y Orientación, cuyo objetivo es brindar una atención directa a las personas usuarias.

Además, se observa el Programa De Emergencia Social, el cual proporciona diversas prestaciones sociales de carácter extraordinario destinadas a la población en situación de necesidad. Se ofrecen diversas prestaciones en este servicio, destacando la Prestación Económica Individualizada (PEI).



Las situaciones de emergencia son consideradas aquellas que suponen un gasto extraordinario para cubrir situaciones concretas de carácter básico y urgente, tales como:

- Uso de la vivienda: gastos referidos a la vivienda habitual.
- Extraordinarias: gastos que concurren en una necesidad urgente y que son de interés para las personas con problemáticas graves.
- Necesidades básicas: aquellos gastos que son destinados para cubrir las necesidades familiares básicas.
- Desplazamientos: gastos justificados de movilidad a causa de un tratamiento médico o por una alta necesidad.

Tipo de prestación	Número de solicitantes	Número de perceptores	Cuantía total pagada
Uso de la vivienda	146	132	76.640
Extraordinarias	11	11	5.681
Necesidades básicas	235	215	75.175
Desplazamientos	1	1	360
Suministros básicos energéticos	106	104	22.033
Total	499	463	179.889

Tabla 1. Número de prestaciones y cuantías otorgadas

Fuente. Departamento de Bienestar Social de Altea.

Las prestaciones no concedidas fueron de un total de 34: por una parte, 29 por no cumplir los requisitos previstos, y 2 por no haber justificado una ayuda concedida con anterioridad, y 3 por ser disentida por la persona solicitante.

A este tipo de prestaciones, cabe añadir otras líneas de ayudas proporcionadas por el Ayuntamiento de Altea. A continuación, se identifican las principales presupuestadas por el consistorio para el curso 2022:

- Ayudas para Personas Mayores.
- Ayudas de Emergencia Social.
- Suministros Básicos Energéticos.
- Ayudas de Emergencia ante Desahucios.
- Ayudas para Plazas de Residencia de Mayores.
- Ayudas para el Alquiler de Viviendas a Personas Mayores.
- Ayudas para Personas con diversidad funcional.
- Ayudas para combatir la Brecha Digital en Familias Vulnerables.



El servicio está formado por seis trabajadoras sociales (las cuales trabajan además en otros servicios que se describen posteriormente) y una auxiliar administrativa.

SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA

Este servicio se encarga de la promoción a la autonomía personal, mediante la prevención, diagnóstico e intervención en aquellas situaciones en las que existan personas usuarias con diversidad funcional, dependencia o vulnerabilidad, de forma que se facilite la ejecución de las actividades básicas diarias, mejorando por ende la autonomía personal.

En el marco de este Servicio encontramos el programa de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). Este Servicio, de naturaleza preventivo, está orientado a las personas y familias que poseen dificultades para llevar a cabo las actividades elementales de la vida diaria, apoyando así la autonomía individual y/o familiar a través de atención directa en el hogar, como puede ser a través de curas personales, atención de crisis o realización de actividades básicas de la vida diaria. Gracias a este servicio se posibilita que la persona usuaria pueda desarrollar sus capacidades personales o hábitos de vida adecuados. En el año 2021 se atendieron a un total de 93 personas, 80 personas mayores y 13 con discapacidad.

	Número de casos atendidos durante el 2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Personas mayores	52	28	80
Personas con discapacidad	9	4	13
TOTAL	61	32	93

Tabla 2. Número de casos atendidos en Servicios Sociales durante 2021

Fuente. Departamento de Bienestar Social de Altea.

En el año 2021, un total de 7 auxiliares de ayuda a domicilio trabajaron durante todo el año en el SAD, bajo la coordinación de una de las trabajadoras sociales.

También se puede encontrar la Teleasistencia Domiciliaria. Se trata de un servicio por el cual, a través de la línea telefónica y con un equipo de comunicación e informático específico, se le permite a las personas mayores o con discapacidad/diversidad funcional, al pulsar el botón que llevan constantemente y sin molestias, entrar en contacto verbal por “manos libres”, las 24 horas del día durante los 365 días del año, para dar respuesta adecuada a la crisis presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la comunidad.



Así, se posibilita a las personas mayores y a las personas con discapacidad, que no necesitan de atención permanente y presencial de otras personas, tener la seguridad de que, ante crisis de angustia, soledad, caídas, emergencias sanitarias o accidentes domésticos, puedan contactar de forma inmediata con un Centro de Atención que solventará el riesgo acaecido.

El servicio es gratuito para las personas usuarias. Existe un convenio con Cruz Roja para que se haga cargo de la gestión de este servicio.

Otro programa ofrecido es el de Menjar a Casa, un servicio municipal de carácter preventivo, que tiene como finalidad proporcionar bienestar nutricional físico y social a las personas en situación de vulnerabilidad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del colectivo de atención y evitando en la medida de lo posible las institucionalizaciones anticipadas.

Consiste en la preparación y entrega a domicilio de comidas a las personas usuarias, en raciones equilibradas y saludables en adecuadas condiciones de calidad e higiene, para así prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud y la independencia.

La frecuencia de entrega de los menús en el domicilio es diaria, de lunes a viernes de 9.00 a 13.30 horas (con posibilidad de o bien entregar el sábado o de entregar el viernes también la comida del día siguiente).

Además, en Altea se sigue contando con el Taller Prelaboral de Inserción Social (TAPIS), regulado en la Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre Registro, Autorización y Acreditación de los Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana⁶⁷.

Se trata de un centro abierto destinado a la organización de actividades de apoyo preventivo a la marginación y de actividades de carácter rehabilitador y apoyo psicosocial. Este recurso busca potenciar la integración sociolaboral de determinados colectivos con problemas de marginación social mediante el apoyo terapéutico y la formación prelaboral. Se debería plantear la transformación en un futuro de este recurso a un centro ocupacional.

A parte de estos programas, no se puede dejar de lado el trabajo de atención, información y asesoramiento a personas mayores y personas con diversidad funcional por el personal del Servicio de Promoción de la Autonomía del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. El servicio cuenta con 2 trabajadoras sociales, una psicóloga, una educadora social y dos auxiliares administrativas.

⁶⁷ https://dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=0992/1990&L=1



SERVICIO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS

El Servicio de Prevención e Intervención con las Familias es el encargado de la prevención y evaluación de las situaciones de riesgo, del diagnóstico social y de la intervención de carácter individual o familiar con la infancia, la adolescencia, y otras personas que necesitan protección, orientación y asesoramiento a nivel familiar.

Mediante este Servicio se cumplen diversos objetivos:

- Dotar a las personas usuarias de estrategias y herramientas suficiente para mejorar habilidades personales incrementando su autonomía y participación social.
- Reforzar las redes de apoyo a la familiar.
- Seguimiento, acompañamiento e intervención en el ámbito familiar, educativo, sanitario y comunitario.
- Disminuir los indicadores de vulnerabilidad y fomentar las variables protectores, facilitando la atención ciudadana cubriendo así sus necesidades físicas, cognitivas y sociales.

El servicio cuenta con una trabajadora social, una psicóloga, una educadora social y una auxiliar administrativa. Como ya se ha comentado previamente, el Ayuntamiento de Altea solicitó a la Generalitat Valenciana realizar un contrato programa que financie un Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA). Esta solicitud ha sido denegada. Desde este servicio se reclama que, con esta decisión, acaban asumiendo funciones del EEIIA sin los recursos que tienen asignados este tipo de equipo y sin que le correspondan sus tareas.

Además, dentro de este servicio se puede encontrar el servicio personalizado a Víctimas de Violencia de Género, el cual se lleva prestando desde hace décadas (hecho que hace a Altea uno de los municipios pioneros en el trato de este tema de alta relevancia). Gracias a este recurso se puede atender a todo tipo de violencia (física, psíquica, sexual, vicaria, económica, etc.), a partir de apoyo psicológico a mujeres víctimas (como a posibles personas cercanas, con especial interés a menores hijos/as de víctimas de violencia de género), coordinándose con otros actores clave como el Centro Mujer 24 horas o la Oficina de Atención a la Víctima de Delito. A esto cabe añadir también la tramitación de solicitudes de servicios ATENPRO (Teleasistencia para Víctimas de Violencia de Género).

Según la Memoria proporcionada por el personal del servicio, durante el año 2022 se han llegado a atender a 67 mujeres, tramitando un total de 10 nuevas solicitudes del servicio ATENPRO, existiendo un total de 28 casos activos. Este servicio cuenta con una psicóloga, una trabajadora social y una abogada.



SERVICIO DE INCLUSIÓN SOCIAL

El Servicio de Inclusión Social se fundamenta en la responsabilidad de prevenir las situaciones que ponen en riesgo la inclusión de la ciudadanía, atendiendo a todas las dimensiones del riesgo de exclusión social. Asume la prevención, el diagnóstico, la intervención y el seguimiento para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, familias o, en su caso, unidades de convivencia, además de fomentar su participación en el proceso de inclusión social.

De la gran variedad de prestaciones ofrecidas por este servicio (informes de vulnerabilidad, asesoramiento y orientación...), posiblemente la más reconocida sea la Renta Valenciana de Inclusión (RVI). Se trata de una prestación económica y profesional dirigida a las personas en riesgo de exclusión. Este derecho subjetivo se concreta a través de una prestación económica y, si procede, un proceso de inclusión social dirigido a cubrir las necesidades básicas para todas aquellas personas que cumplan los requisitos específicamente regulados para el acceso a esta prestación, en la modalidad que, en cada caso, resulte de aplicación.

Presenta dos modalidades que son incompatibles entre sí: la Renta de Garantía y la Renta Complementaria. Según los datos proporcionados por este servicio durante la puesta en marcha del Plan, en el año 2022 se tramitaron un total de 92 rentas.

Las profesionales que integran el servicio de Inclusión Social son dos trabajadoras sociales, una psicóloga, un integrador social, una educadora social y dos auxiliares administrativas.

SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA

El Servicio de Acción Comunitaria es un servicio público de acceso universal que desarrolla la prevención, intervención y promoción de la convivencia en el municipio.

Con este Servicio se busca fomentar espacios y relaciones de colaboración y participación de los agentes comunitarios, identificar la accesibilidad a los recursos locales, potenciar el desarrollo personal y social y el proceso de integración social de las personas.

En el marco del servicio encontramos los siguientes programas:



Se trata de un servicio encargado de proporcionar información, mediación, asesoramiento y orientación para el colectivo migrante sobre los recursos ofrecidos por el consistorio para desarrollar los proyectos de interculturalidad, acogida y convivencia. A su vez, el programa permite coordinarse con otras entidades locales de la Comunitat Valenciana, apostando por favorecer la implicación de todas las entidades de la vida social y económica en la construcción de una sociedad solidaria, tolerante e integrada, así como para facilitar unos estándares mínimos de bienestar, tal como son concebidos actualmente en la práctica totalidad de los países de nuestro entorno.

Su finalidad es la Integración de las personas migrantes en todas sus áreas. Para lograrlo, el servicio da a conocer los recursos y servicios disponibles que satisfagan sus necesidades básicas; apoya la participación social de la población migrante para hacer efectiva su integración con el resto de ciudadanía de forma igualitaria; informa, asesora y acompaña en sus procesos de regulación; y realiza actividades de promoción de la interculturalidad y fomento de la cohesión entre la población.

En resumen, promueve todas aquellas acciones que permitan a las personas migrantes que puedan estabilizarse y vivir de forma digna en el municipio de Altea.

Entre las funciones de este servicio se encuentran:

- Información, orientación y asesoramiento a todas las personas extranjeras que necesiten regularizar su situación en España.
- Elaboración de informes de arraigo y vivienda, así como otros trámites de extranjería.
- Gestión de ayudas económicas para aquellas personas o familias extranjeras que se encuentran en situación de dificultad social.
- Facilitar el conocimiento y el acceso para las personas extranjeras a los recursos y servicios que están disponibles en su lugar de residencia.
- Realizar actividades de mediación social y laboral para facilitar la búsqueda de empleo de las personas extranjeras y favorecer su integración en la comunidad.
- Favorecer el intercambio y el conocimiento mutuo entre personas extranjeras y autóctonas mediante actividades interculturales y de convivencia.
- Fomentar la incorporación del voluntariado en la realización de actividades de integración social.
- Apoyar la participación social a través de colectivos y entidades sociales.
- Llevar a cabo campañas de información y sensibilización en la comunidad, que ayuden a comprender mejor la realidad de las personas migradas.



Altea es un municipio que se caracteriza por poseer una alta multiculturalidad, con más de 25 nacionalidades entre su población. Y a través de esta oficina, las personas extranjeras pueden recibir la atención necesaria para paliar las situaciones de necesidad social, mediante actuaciones de información, primera acogida, mediación y acompañamiento a los servicios necesarios para su autonomía e inclusión social.

En el año 2021, se atendió a 235 personas, de las cuales son 137 mujeres y 98 hombres. A su vez, se han realizado 115 informes, siendo 81 Informes de Integración Social y 34 Informes de Idoneidad de Vivienda. Las demandas de atención pueden ser por diversidad de casos⁶⁸: información y acogida, garantías jurídicas, salud y sistema sanitario, sistema educativo, orientación laboral, vivienda, igualdad, familia, infancia y juventud...

Además, cuenta con recursos como el servicio Atlas (servicio público de información básica y atención especializada en materia de migración y refugio), el servicio Igualat (servicio público de información, primer asesoramiento y orientación a las víctimas o personas relacionadas con situaciones discriminatorias y delitos de odio, así como cualquier situación que pudiera implicar la vulneración del principio de igualdad de trato) y el programa de Escuelas de Acogida. Cabe destacar la existencia de un Plan Sectorial de Acogida Intercultural del Ayuntamiento de Altea desde hace más de una década. La Oficina de Pangea de Altea está compuesta por una trabajadora social y una auxiliar administrativa.

Asociacionismo

El tejido asociativo configura una parte importante en la materia, debido a que proporciona recursos que permiten ayudar en las tareas de Servicios Sociales. A su vez, buscan coordinarse con las asociaciones para lograr proporcionar prevención y prestación completa de los servicios de atención y prevención a la ciudadanía en situación de dependencia o necesidad social.

Programas para la igualdad LGTBIQ+

La función de las acciones LGTBIQ+ es lograr la integración del colectivo de forma real y efectiva, facilitando así su participación y representación en todos los ámbitos de la vida social. A su vez, busca establecer medidas concretas para lograr una sociedad más justa, libre y basada en la igualdad de trato y de oportunidades de las personas que conforman el colectivo, aceptando la diversidad como un valor añadido; con la finalidad erradicar las situaciones de

⁶⁸ Se señalan los tipos de demanda por ámbito de actuación citados en la Memoria de la Oficina PANGEA 2019 proporcionada por el servicio.



discriminación por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género, desarrollo sexual o grupo familiar.

Entre las acciones desarrolladas en el año 2021 podemos encontrar:

- Celebración del día del Orgullo
- Acciones de Sensibilización
- Acciones formativas
- Colaboración con el servicio Orienta de atención a personas LGTBIQ+

Plan de Inclusión y Cohesión social

El Plan trata de configurarse como una herramienta para dirigir la estrategia política desde 2023 al 2027, en materia de inclusión y cohesión social. Por lo que la consecución de sus objetivos se encuentra directamente relacionada con el trabajo del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Su estructura descansa en 6 líneas estratégicas:

Línea estratégica 1. Colectivos de especial protección

Línea estratégica 2. Desarrollo comunitario y espacio urbano

Línea estratégica 3. Gobernanza

Línea estratégica 4. Promoción y transversalidad

Línea estratégica 5. Inclusión sociolaboral

Línea estratégica 6. Empoderamiento



UNIDAD DE IGUALDAD

La Unidad de Igualdad del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea está conformada por una agente de igualdad y una promotora de igualdad. Desde el servicio se proporciona información y asesoramiento personalizado a las mujeres usuarias, se previene, detecta y deriva a las víctimas de violencia de género a los servicios específicos para su atención integral, y se ponen en marcha acciones de sensibilización y promoción de la igualdad entre mujeres y hombres para toda la ciudadanía. A su vez permite la coordinación con la Xarxa Valenciana d'Igualtat, para la implementación y elaboración de los planes de igualdad. Altea cuenta con un Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades, cuya implementación es a nivel municipal, y un Plan de Igualdad en el ámbito interno de la Administración local.

El Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades (2018-2022) nació la finalidad de implementar medidas para afianzar de forma transversal la igualdad en



todos los ámbitos municipales. El documento recoge un total de 85 acciones, las cuales se engloban en las siguientes áreas de trabajo:

1. Área de Transversalidad
2. Área de conciliación de la vida personal, familiar y laboral
3. Área de prevención contra la violencia de género
4. Área de formación y empleo, comercio, mercado y turismo
5. Área de educación, cultura y bienestar social
6. Área de deportes, nuevas tecnologías y juventud
7. Área de seguridad ciudadana, movilidad y urbanismo



Para continuar los trabajos en la materia, se impulsó el Plan Interno de Igualdad (2021-2024), cuyo objetivo es impulsar acciones a nivel interno en el consistorio, las cuales están enfocadas a alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de la organización. Este está dirigido a todas las personas que conforman la plantilla del Ayuntamiento de Altea, con independencia de la relación contractual que tengan con el mismo.

El plan cuenta con 43 acciones distribuidas en siete áreas de trabajo:

1. Contexto de la organización
2. Proceso de selección y contratación
3. Promoción profesional
4. Formación
5. Comunicación
6. Condiciones de trabajar
7. Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral



Sobre las acciones implementadas en el ejercicio del año 2021, se llevaron a cabo acciones en materia de información y asesoramiento a las mujeres, en inclusión de perspectiva de género en las políticas municipales, y sobre prevención en violencia de género.



ASESORÍA JURÍDICA

El Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea debe contar con personas profesionales de apoyo jurídico, tal y como señala el apartado segundo del artículo 64 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Sus funciones se encuentran señaladas en el artículo 36 del Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales:

- Atención, asesoramiento, seguimiento y acompañamiento a las personas, familias y unidades de convivencia, así como a asociaciones y colectivos en toda materia vinculada con su competencia profesional y nivel de atención, que vengan derivados desde el equipo de intervención.
- Asesoramiento e información en materia de derecho sociolaboral, derecho civil, derecho administrativo y derecho penal.
- Asesoramiento y apoyo jurídico a profesionales de servicios sociales de Atención Primaria de carácter básico y específico.
- Empleo de técnicas de mediación en el desarrollo de sus funciones.
- Coordinación con todos los miembros del equipo de profesionales de la zona básica, con profesionales de los servicios de carácter específico y con otras personas profesionales municipales, del sistema autonómico, de organismos públicos y de entidades de iniciativa social.
- Apoyo jurídico en el ámbito de los servicios sociales en materia de contratación de servicios o convenios de colaboración con otras entidades públicas o privadas.
- Definición de ordenanzas y reglamentos municipales en materia de servicios sociales que desarrollen el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- Registro de la información social mediante la aplicación informática proporcionada al efecto.
- En general, cualquier otra función que le sea encomendada por razón de su competencia.

A estas funciones, se le puede añadir las derivaciones realizadas a otros servicios jurídicos como JUSTIPROP⁶⁹ y MEDIAPROP⁷⁰, y la colaboración en la atención a la violencia de género.

⁶⁹ Un servicio de orientación, asesoramiento e información jurídica, financiado por la Generalitat Valenciana y prestado por profesionales de la abogacía en las dependencias que los ayuntamientos ponen a disposición de la ciudadanía. Más información: <https://cjusticia.gva.es/es/web/reformas-democraticas-y-acceso-a-la-justicia/justiprop>

⁷⁰ Un servicio de proximidad en el que las partes en conflicto intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la ayuda de un profesional en mediación, que no tiene funciones decisorias, sino que gestiona



Actualmente se encuentra en el Departamento una asesora jurídica, encargada de realizar este trabajo transversal. La cual, realiza una labor de asesoramiento tanto individualizada con las personas usuarias (sin existir requisitos concretos), como con cada uno de los servicios prestados en el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, ejerciendo una clara función transversal.

Las personas usuarias pueden acudir a este servicio directamente o derivadas por otros servicios. No existe un perfil concreto de persona a la que se atiende, asistiendo en diversidad de temáticas como patria potestad, violencia de género, herencias, arrendamientos, responsabilidad patrimonial...

Según identificó en su entrevista la asesora jurídica, en el mes de diciembre de 2022 atendió a un total de 22 personas, rondando en el mes de enero cifras similares. Señala que no tiene citas acumuladas, lo cual demuestra que va muy al día con sus funciones de atención ciudadana.

También se realizan informes de vulnerabilidad social, en especial para casos de desahucio con menores, para así suspender el lanzamiento hasta que se encuentre otra estancia digna. Se aprovecha la entrevista para identificar la escasa vivienda social de la que se dispone en el municipio (siendo este servicio el encargado de realizar trámites de gestión como los decretos de uso y los contratos), así como el alto coste de vida de la localidad.

Se coordina con diversidad de actores externos. Colabora con abogacía relacionada con casos de personas usuarias, asistiéndoles en la materia correspondiente, si lo considera oportuno. Se comunica de una forma adecuada con el Centro de Salud, y se destaca la necesidad de mejorar la coordinación y comunicación con Policía Local, Guardia Civil y Juzgados.

El asesoramiento, tal y como identifica el decreto citado, también llega al tejido asociativo, identificando la posibilidad futura de realizar ciertas formaciones con las asociaciones en materia jurídica.

Respecto a su trabajo con el resto de los servicios, según identificó en su entrevista, tiene previsto realizar, entre otras, las siguientes acciones:

- 🌀 Revisar el Reglamento del TAPIS.
- 🌀 Realizar Reglamento de las comisiones técnicas.
- 🌀 Redactar el Reglamento de la Mesa de Violencia de Género.
- 🌀 Desarrollar el Protocolo de actuación ante la violencia de género.

el procedimiento. Más información: <https://cjusticia.gva.es/es/web/reformas-democraticas-y-acceso-a-la-justicia/que-es-mediaprop>



- Crear el Reglamento de transversalidad de género.
- Redactar el Reglamento de prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Desarrollar la Ordenanza abolicionista de la prostitución.
- Modificar el Reglamento del Servicio de Atención a Domicilio.
- Crear el Protocolo de menores en riesgo.

Otra de las funciones que asume es la gestión de los trabajos en beneficio de la comunidad, coordinado con el departamento de gestión de penas. Identifica la gestión de este servicio como complicada, puesto que le requiere emplear mucho tiempo y existen pocas opciones en las que desarrollar estos trabajos (identificándose el departamento de deportes como el principal receptor de personas penadas con estos servicios comunitarios).

Finalmente, señala el doble trabajo burocrático que debe realizar por medio de los expedientes electrónicos y las anotaciones personales que debe hacer de cada caso, por medio del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) y GESTIONA.

SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER ESPECÍFICO

El único servicio de Atención Primaria de carácter Específico que tiene actualmente el Ayuntamiento de Altea es el Servicio de Diversidad Funcional y Salud Mental. Cuyo objetivo es atender de manera integral a las personas diagnosticadas de una enfermedad mental grave y crónica, y cumple diversas funciones como:

- Promover hábitos de salud entre la población.
- Promocionar la autonomía personal.
- Atención individual a las personas con diversidad funcional para fomentar su participación en la comunidad.
- Dar soporte a la persona cuidadora soporte evitando la sobrecarga de trabajo.
- Intervención en su domicilio para garantizar las necesidades básicas y promocionar su autonomía.

En él, se enmarca el servicio SASEM (Servicio de Diversidad Funcional y Salud Mental), el cual tiene como finalidad prevenir el agravamiento y cronificación de problemas de salud mental, y proporciona herramientas para que la persona permanezca en su entorno familiar y comunitario, favoreciendo su autonomía.

Durante el curso 2022, el servicio ha estado conformado por una psicóloga, un trabajador social y una auxiliar administrativa.



A partir del curso 2023, se ha considerado adecuado readaptar al personal, contando este servicio actualmente con una psicóloga, un educador social y una auxiliar administrativa.

7.2 EN MATERIA DE SOCIEDAD CIVIL

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, establece en su título IV la colaboración de los servicios sociales públicos con las entidades privadas de iniciativa social, como las fundaciones, las asociaciones, las organizaciones de voluntariado y otras entidades sin ánimo de lucro que realicen actuaciones de servicios sociales previstas en su objeto social. Con ellas, la administración local podrá establecer acuerdos de acción concertada. Se trata de un instrumento organizativo de naturaleza no contractual a través del cual la administración competente podrá organizar la prestación de servicios sociales por entidades de iniciativa social cuya financiación, acceso y control sean de su competencia ajustándose al procedimiento y a los requisitos que prevé la Ley y la normativa sectorial que sea aplicable.

Las administraciones públicas valencianas también podrán contratar la provisión de las prestaciones de su competencia con entidades de iniciativa privada, de acuerdo con lo que establece la normativa aplicable en materia de contratos del sector público. En dicha contratación pública se deberán incluir cláusulas de responsabilidad social y de transparencia.

Y, además, las administraciones públicas valencianas podrán promover la colaboración de las entidades de iniciativa social en la provisión de prestaciones a través de subvenciones, en aras de que desarrollen las siguientes funciones:

- a) El desarrollo personal, la promoción de la autonomía y la accesibilidad universal e inclusión social, en los términos que establece su normativa reguladora.
- b) El mantenimiento de servicios.
- c) La promoción de programas y actuaciones de servicios sociales, en especial de los que tienen carácter innovador o se dirigen a grupos de población vulnerables.
- d) El fomento del asociacionismo, la ayuda mutua y el voluntariado.
- e) La implementación de acciones formativas en el ámbito de los servicios sociales.
- f) El fomento de actividades de I+D+I relacionadas con el ámbito de los Servicios Sociales.



- g) La promoción de otros programas y acciones de interés general dirigidas a grupos y personas en situación de riesgo, vulnerabilidad social, desprotección o dependencia con carácter preventivo.
- h) Otras acciones de naturaleza y finalidad análogas o parecidas a las anteriores.

Del mismo modo, en el título V de la citada Ley, se delimita la participación de la sociedad civil en el Sistema público de Servicios Sociales. Para ello, las administraciones públicas deben facilitar la participación cívica en la planificación, el funcionamiento y la evaluación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con el objeto de integrar los procesos deliberativos en la toma de decisiones y adecuar el sistema a las necesidades y a la diversidad de las personas en el proceso de participación a lo largo de su ciclo vital.

Principalmente se deberá garantizar la participación de las asociaciones representativas de la ciudadanía, las organizaciones de personas profesionales de los servicios sociales, el voluntariado social, las entidades de la iniciativa privada de servicios sociales y las organizaciones sindicales y empresariales más representativas; estableciendo los órganos de participación necesarios.

Por lo que respecta en Altea a los recursos provenientes de la sociedad civil y las entidades privadas, encontramos dentro del tejido asociativo las siguientes asociaciones más relevantes dentro del ámbito comunitario:

-  **Cruz Roja:** la organización posee diversos convenios a nivel municipal, entre ellos con el área de Bienestar Social. En el año 2022, el convenio ascendió a 15.000 €.
-  **Cáritas:** la entidad posee un convenio de colaboración con la concejalía de Bienestar Social, mediante la cual en el año 2022 se dotó a la organización sin ánimo de lucro de un total de 5.000 € para el desarrollo de su actividad, ayudando a personas en situación de emergencia social.
-  **Corazón Exprés:** se trata de una asociación benéfica de ayuda de emergencia, que sirve de apoyo a las personas mediante la formación para su desarrollo, así como realizar acompañamiento a las personas sin familiares cercanos respecto a problemas de salud, económicos y sociales. A su vez, renovaron el convenio de colaboración con los Servicios Sociales municipales. En 2022 recibieron una ayuda de 5.000 € para que desarrollen su actividad.
-  **Integra:** se trata de una asociación de padres de personas con TEA, TGD y otras necesidades especiales, cuyo objeto es la realización de terapias de logopedia y estimulación. A su vez poseen un aula de integración



sensorial para la realización de terapia. Se le proporcionó una subvención de 8.000 € para el año 2022.

- **AFEM:** es la Asociación de Familiares y Enfermos Mentales de la Marina Baixa. En este caso no existe convenio de colaboración con el área de Bienestar Social porque la organización lo posee con la concejalía de Sanidad. En 2022 recibió una subvención de 3.500 €.
- **ANÉMONA:** se trata de una asociación independiente sin ánimo de lucro que busca dar respuesta a las necesidades de las personas afectadas por el cáncer de mama. La asociación posee convenio con diversas entidades, como el Hospital Clínica Benidorm. En el municipio se encuentran ubicados en el Centro Social de Altea. Para el curso 2022 obtuvo una subvención de 2.500 €.
- **Doble Amor:** la Asociación se encarga de dar cuidado y formación de personas con discapacidad intelectual. Cuenta con convenio de colaboración con servicios sociales, prestando transporte a personas con discapacidad intelectual en el municipio. Esta asociación percibió 3.000 € de subvención en el año 2022.
- **COCEMFE Alicante:** la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica tiene como objetivo lograr la plena inclusión y participación de las personas con discapacidad física en todos los ámbitos de la sociedad, a través de la promoción, defensa y derechos. La organización posee un convenio a nivel municipal con el ayuntamiento para la elaboración de acciones para la información, orientación y asesoramiento técnico y fomento de la ocupación en materia de diversidad funcional. Se le proporcionó una subvención de 2.000 € en el año 2022.
- **Mujeres con voz:** la asociación tiene como objeto la necesidad de seguir avanzando hacia la igualdad de género y logrando una sociedad libre de exclusión social. La asociación cuenta un convenio de colaboración con la concejalía e igualdad, la cual dotó en el año 2022 de una ayuda de 5000 euros a la asociación.

Así mismo, en los presupuestos del 2022 había consignadas subvenciones a otras asociaciones las cuales, por diferentes motivos, no ha podido proceder a la solicitud y formalización de las mismas:

- **Asociación expedición JUITA amigos del pueblo Saharaui:** asociación solidaria con la lucha del pueblo saharauí, que aporta desde ayuda humanitaria hasta ayuda y colaboración jurídica.



- **Asociación LUALI amigos del pueblo Saharaui:** la presente asociación tenía consignados un total de 2.500 euros para el curso 2022.
- **Asociación contra el cáncer:** se compone de pacientes, familiares, personas voluntarias y profesionales que trabajan en equipo para prevenir, sensibilizar, acompañar a las personas, y financiar proyectos de investigación oncológica que permitirán un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer. La presente asociación tenía consignados un total de 1.300 € en el año 2022.
- **AMPA de Gargasindi:** se trata de la asociación de madres y padres del Centro de Educación Especial Gargasindi. la presente asociación tenía consignados un total de 1.500 €.
- **Asociación Amas de casa de Altea:** la organización posee un convenio de colaboración, dinamizando actividades de ocio para las mujeres de la población. En 2022, la presente asociación tenía consignados una subvención de 1.200 €.
- **Asociación Amas de casa de Altea la Vella:** al igual que la anterior asociación, esta entidad tenía consignados una ayuda económica de 1.200 €.

También se colabora con el FONS per la Solidaritat, con una aportación anual de 1.200 €.

7.3 EN MATERIA DE ESPACIOS DE BIENESTAR

En cuanto a otros espacios de bienestar, encontramos distintos servicios dedicados a garantizar la calidad de vida, autonomía e inclusión de toda la ciudadanía.

En primer lugar, en el caso de la educación, en la población existe una Escuela Infantil Pública de Primer Ciclo, Mini-Mon, con 6 unidades autorizadas y 86 puestos.

En lo referido a centros educativos de Educación Primaria y Secundaria Obligatoria, existe un total de 5 Centros Educativos de Infantil y Primaria municipales:

- El **CEIP Altea la Vella**, es un centro ubicado en Altea la Vella, cuyos puestos autorizados son, en educación infantil de segundo ciclo, 75 plazas, y 150 de educación primaria.



- El **CEIP El Blanquinal** es un centro educativo ubicado en la Partida Pla del Castell, el cual cuenta con 36 plazas en el primer ciclo de educación infantil de primer ciclo y 150 en segundo ciclo; respecto a primaria, existen un total de 300 vacantes ofertadas.
- El **CEIP Garganes Foyeta** es un centro de educación infantil y primaria, el cual cuenta con una unidad habilitada para educación especial, 18 puestos autorizados para primer ciclo, 150 para segundo, y 300 plazas en educación primaria.
- El **CEIP l'Olla** se encuentra ubicado en la partida de l'Olla, el cual posee 50 plazas en educación infantil de segundo ciclo y 150 en educación primaria.
- El **CEIP les Rotes**, posee 150 plazas autorizadas en segundo ciclo y 300 en educación primaria.

Respeto a Institutos de Educación Secundaria, existen dos centros en el municipio:

- IES Altaia** cuenta con 12 unidades autorizadas en la ESO y 4 en Bachillerato.
- IES Bellaguarda** posee 9 unidades autorizadas en bachillerato, 10 unidades para Ciclos Formativos y 17 para Educación Secundaria Obligatoria.

Además, en el municipio encontramos dos centros de enseñanzas especializadas, y un centro de formación de personas adultas que cuenta con 129 plazas autorizadas. A su vez, la localidad alberga la sede universitaria de la Universidad Miguel Hernández, cuya educación se concreta en enseñanzas artísticas universitarias.

Por otra parte, por lo que respecta al ámbito sanitario, la localidad posee un Centro de Salud, dos consultorios auxiliares, una unidad de Salud Mental y una Unidad de Salud Sexual y Reproductiva.



Altea también cuenta con una **Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas Adictivas (UPCCA)**. Se trata de un servicio especializado de titularidad local cuya función principal es el desarrollo de programas de prevención, de forma que se reduzca o evite el abuso de drogas y otras conductas adictivas. A su vez, se elaboran acciones para promover hábitos de vida saludables.



Dentro de este ámbito, la UPCCA elaboró el III Plan Municipal de Drogodependencias (2020-2024) y otras conductas adictivas, un documento que engloba una serie de programas, proyectos y actuaciones en materia de drogodependencia, que busca abordar mediante los recursos existentes, las necesidades en la materia alrededor del ámbito laboral, escolar, familiar o comunitario.



CENTROS DE MENORES

Altea cuenta con cuatro centros gestionados por la Fundación Salud y Comunidad. En primer lugar, una **Residencia de Acogimiento General “El Verdader”**, con 11 plazas, y **el Centro de Acogida de Menores Altea**, con 24 plazas, la cual acoge a niñas, niños y adolescentes bajo el sistema de protección de la Comunidad Valenciana. El centro tiene un carácter de acogida integral y educativo para las personas menores de edad que no poseen un entorno familiar adecuado.

A su vez, para atender a los menores extranjeros no acompañados del municipio, existen dos equipamientos **la Residencia de Acogimiento General, Proyecto Migratorio “El Verdader 2”**, con 18 plazas, y el **CAM “El Castell”**, con 24 plazas. El servicio introduce progresivamente en el municipio a los menores, mediante distintos recursos, favoreciendo su inclusión en el entorno y permitiendo regularizar su situación.



CENTROS DE PERSONAS MAYORES

A su vez, el **Centro Social Tercera Edad Altea**, es un espacio de estancia diurna el cual sirve de lugar de encuentro para el grupo de edad y se realizan actividades de ocio.

El **Centro Integral de Mayores** (CEAM-CIM) de Altea, es el recurso municipal de atención preventiva para personas mayores, que les apoya para encontrar los recursos necesarios con los que mejorar su calidad de vida. Su titularidad es municipal, pero fue concedida a la entidad Fundación Salud y Comunidad, y el acceso al mismo se lleva a cabo a través de la coordinación con los servicios sociales generales, así como mediante la medicina preventiva.



***Imagen 3:** Centro Especializado de Atención al Mayor de Altea*

Por último, cabe destacar el **Observatorio Municipal para Personas Mayores** en soledad. Se trata de un proyecto piloto impulsado por la concejalía de Bienestar Social, y busca dar respuesta a aquellas personas mayores que no poseen una red social o familiar de soporte y por tanto padecen soledad no deseada, fomentando su participación en el municipio a través de las distintas actividades deportivas, culturales, lúdicas y sociales. Este espacio que actualmente se encuentra en la fase inicial, se desarrollará en tres fases: detección, acción y evaluación. Con este proyecto se pretende detectar y valorar las necesidades de las personas mayores, evaluando individual o colectivamente su situación social, sanitaria y emocional.

ANÁLISIS TERRITORIAL



8. ANÁLISIS TERRITORIAL Y CARACTERÍSTICAS DE LA ZONA

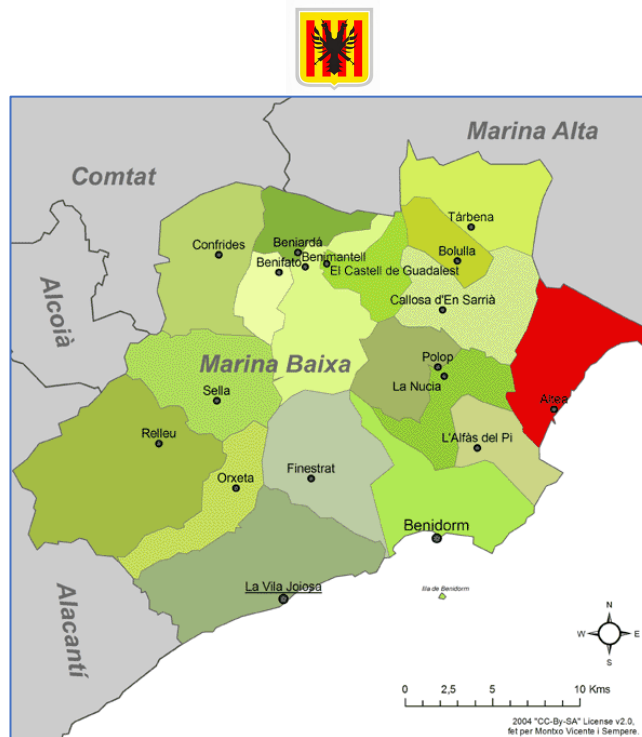
En el siguiente apartado se va a llevar a cabo un análisis de las variables que se han estudiado a lo largo de la investigación. Así, se detalla la situación de cada uno de los servicios ofrecidos en el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, así como su relación con otros actores de interés como el Ayuntamiento u otros organismos públicos, partiendo de un análisis conjunto de los datos de trabajo desarrollado a lo largo del último curso, de la información extraída durante las entrevistas desarrolladas a su personal y el tejido asociativo, y de los resultados obtenidos en el cuestionario lanzado a la ciudadanía.

Por tanto, se trata de mostrar e interpretar los resultados obtenidos durante la fase de diagnóstico del Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea, con el objetivo de crear unas conclusiones significativas, que sean de utilidad para establecer, posteriormente, las líneas estratégicas de forma coherente y que respondan a la realidad municipal.



Situación municipal

La población de Altea pertenece a la comarca de la Marina Baixa, compuesta por Alfaz del Pi, Altea, Beniardá, Benidorm, Benifato, Benimantell, Bolulla, Callosa de Ensarriá, Guadalest, Confrides, Finestrat, la Nucía, Orcheta, Polop, Relleu, Sella, Tàrbena y la Vila Joiosa. Al mismo tiempo, cuenta con una superficie total de 34,43 Km2, siendo limítrofe con los términos municipales de Alfaz del Pi al sur, y la Nucía y Callosa de Ensarriá al oeste. Por su parte, el núcleo poblacional se encuentra exactamente a 60 metros de altura y a 51 kilómetros de la capital de provincia.



Mapa 1. Comarca de la Marina Baixa

Fuente. Portal Web del Ayuntamiento de Altea.

Según los datos publicados por el INE a 1 de enero de 2022 el número de habitantes en Altea es de **23.010**, 353 más que el en el año 2021, lo cual representa un 12,2% del total de población comarcal. La población está muy igualada en cuanto a sexo, siendo el 49,1% hombres y el 50,9% mujeres.

El *Gráfico 1* permite observar la evolución de la población en los últimos veinte años; la cual ha aumentado desde el 2001 en un 28%, y, en los últimos cinco años, un 4%. La principal variación demográfica la podemos apreciar entre los años 2013 y 2014, y puede venir producida por el descenso de las colonias europeas durante los años de recuperación de la crisis económica. Los datos de padrón del año 2014 confirman que la Comunitat Valenciana fue la comunidad autónoma con mayor descenso poblacional, paralelamente a la que mayor población extranjera perdió, situándose esta cifra en 131.366 personas, especialmente en la provincia de Alicante, pudiendo afectar, por tanto, a Altea.

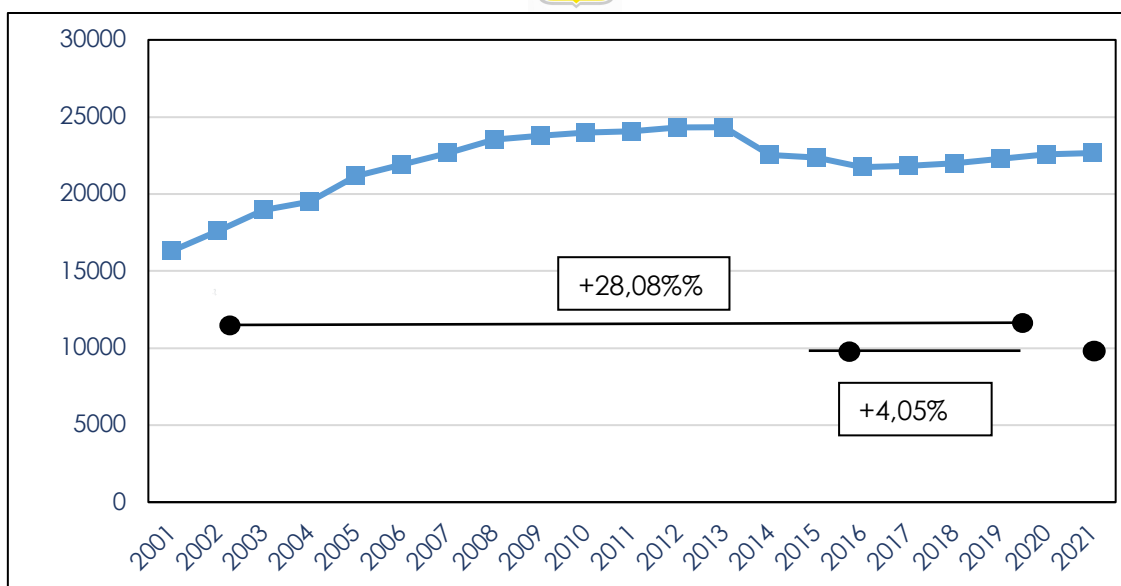


Gráfico 8. Evolución de la población de Altea (2001-2021)

Fuente. INE. Elaboración propia.

Al mismo tiempo, en el Gráfico 9 podemos comparar la evolución demográfica municipal con la comarcal y provincial. Mientras que a nivel municipal el aumento en los últimos veinte años y en los últimos cinco ha sido de 28% y 4% respectivamente, a nivel comarcal estos datos se ven reducidos hasta el 27% y el 2% respectivamente. Y, a nivel provincial, hasta el 16% y el 2% respectivamente.

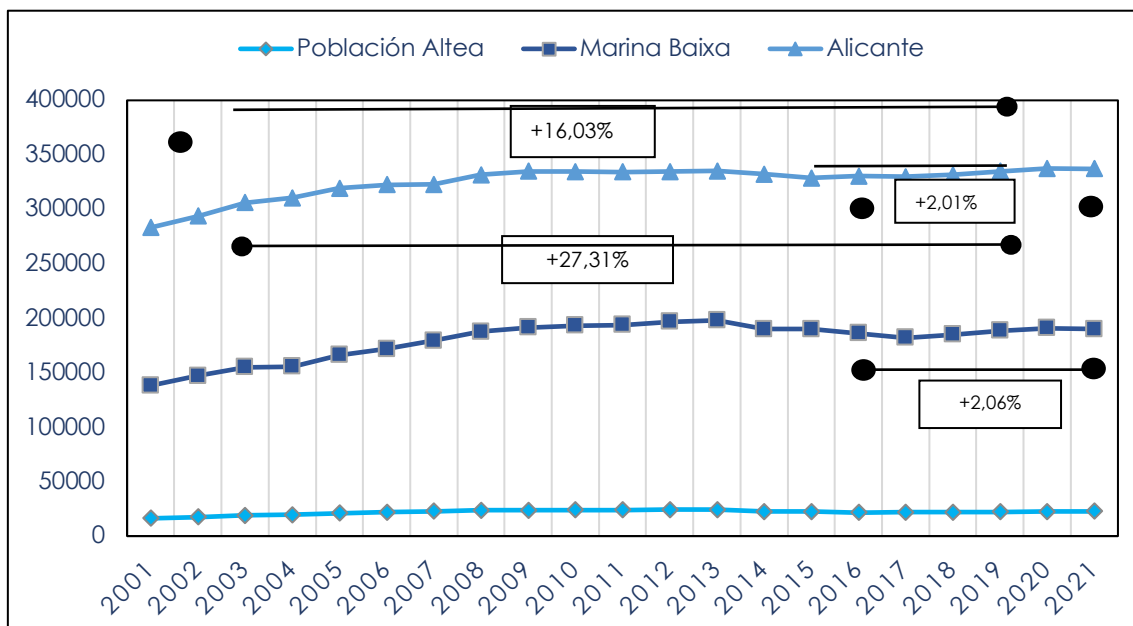


Gráfico 9. Comparativa de la evolución demográfica Altea, Marina Baja y Alicante (2021).

Fuente. INE. Elaboración propia.



Así, el Gráfico 10 muestra como la densidad de población ha aumentado en los últimos 20 años en casi 200 personas por Km2, situándose en 2001 en 473,25 personas por Km2, y en 2021 en 658,06 personas por Km2.

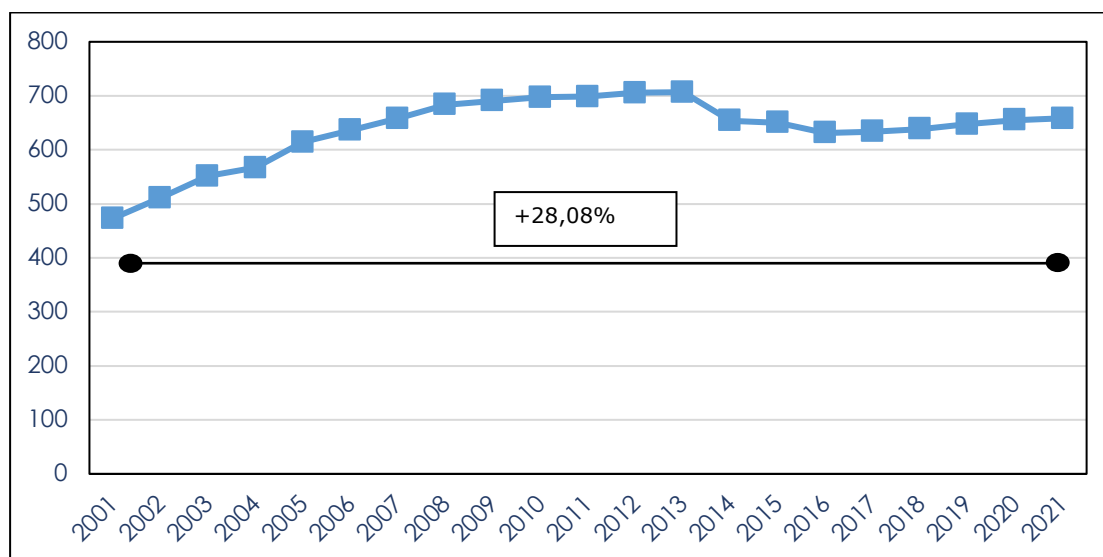


Gráfico 10. Evolución de la densidad poblacional de Altea (2001-2021)

Fuente. Portal de Información Argos. Elaboración propia.

Sin embargo, a pesar de que la población sigue una tendencia al alza, su pirámide poblacional es regresiva, al presentar los grupos a partir de 50 años mayor población que los grupos de menos de 50 años. Este tipo de pirámide es común tanto en el resto de España, como en los países europeos, y supone una tendencia hacia el envejecimiento de la población.

Tal y como podemos observar en el siguiente gráfico, el grueso de población se concentra en el tramo de edad comprendido entre los 40 y los 64 años, acumulando casi el 40% del total de población. Por su parte, en comparación con los valores provinciales, este mismo tramo de edad a nivel provincial representa un 38%.

Esta pirámide poblacional viene muy marcada por la inmigración, fundamentalmente de colonias extranjeras en edades maduras o avanzadas, por ello vemos como la población joven es menor a nivel municipal que provincial, al mismo tiempo que la población madura y avanzada es mayor a nivel municipal y, paralelamente, el crecimiento poblacional es mayor en Altea que en Alicante. Por tanto, vemos como la llegada de personas extranjeras al municipio hace crecer la población al mismo tiempo que la envejece, propiciando el ensanchamiento de las edades centrales, como se ha comentado con anterioridad.

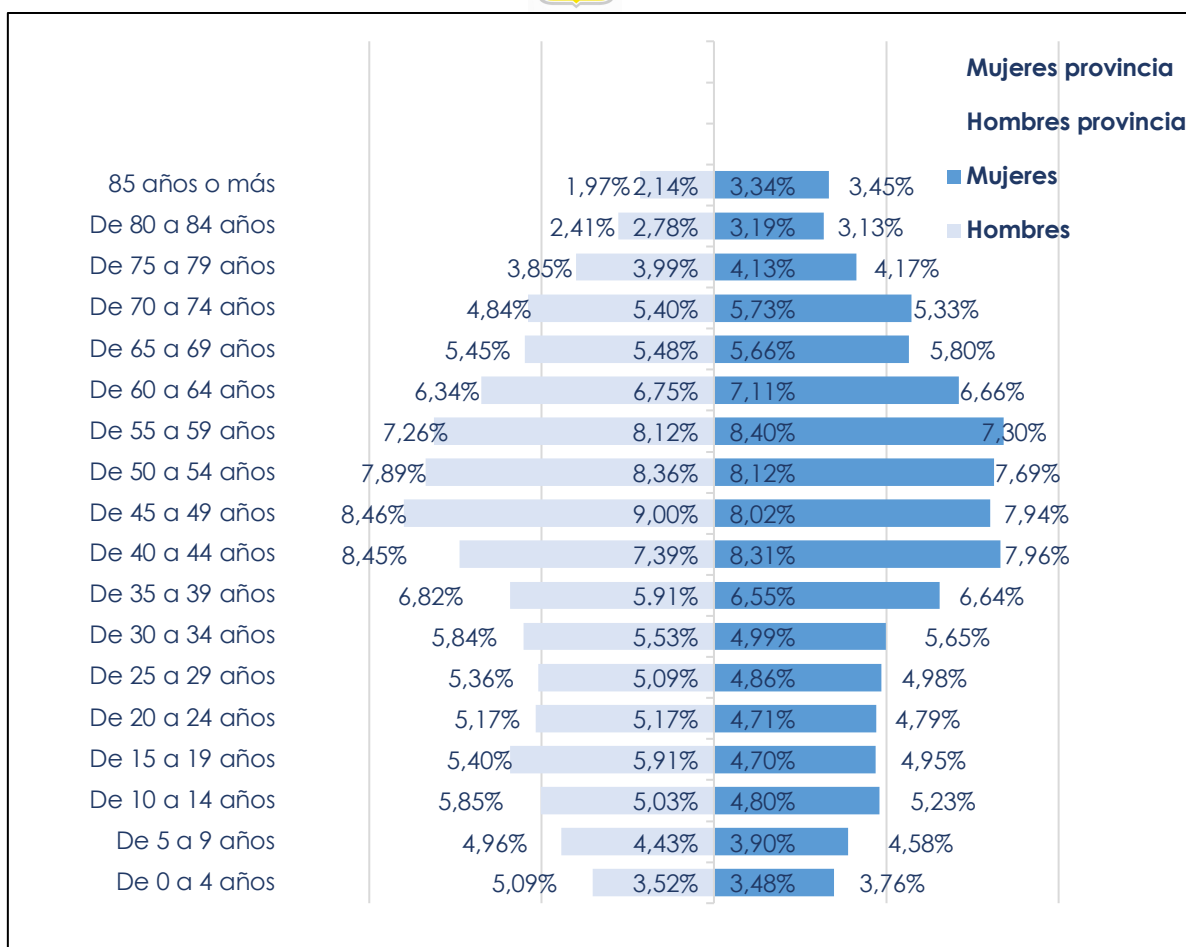


Gráfico 11. Pirámide poblacional de Altea (2021)

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

En cuanto al tipo de viviendas, la población de Altea se distribuye en un total de 9.085 viviendas, las cuales corresponden a 2.550 hogares unipersonales (28%), 2.605 hogares de dos personas (29%), 1.926 hogares de tres personas (21%), 1.306 hogares de cuatro personas (14%), 654 hogares de cinco personas (7%), y 44 hogares de seis personas o más (0,5%).

Vemos como predominan los hogares unipersonales o de dos personas, no respondiendo, por tanto, al modelo de familia nuclear clásico de la distribución familiar española. Esta abundancia de hogares de 1 y 2 personas también obedece a la realidad concreta de Altea. Existe una cantidad considerable de inmigración europea en las colonias de avanzada edad, generalmente con hogares compuestos por una o dos personas, lo cual reduce el tamaño de los hogares en términos generales.

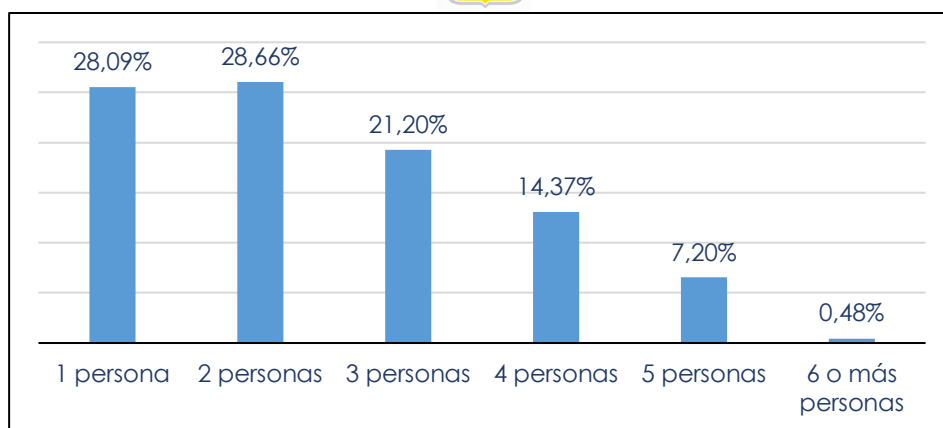


Gráfico 12. Tamaño de las unidades familiares de Altea (2021)

Fuente. INE. Elaboración propia.

En cuanto al origen tanto extranjero como nacional de la población de Altea, un 30% del total de población nació en el propio municipio, un 37% en el extranjero, un 13% en Alicante, un 3% en otras partes de la Comunitat Valenciana y, por último, un 16% en el resto de España. Es decir, de cada 10 personas, únicamente 3 han nacido en Altea.

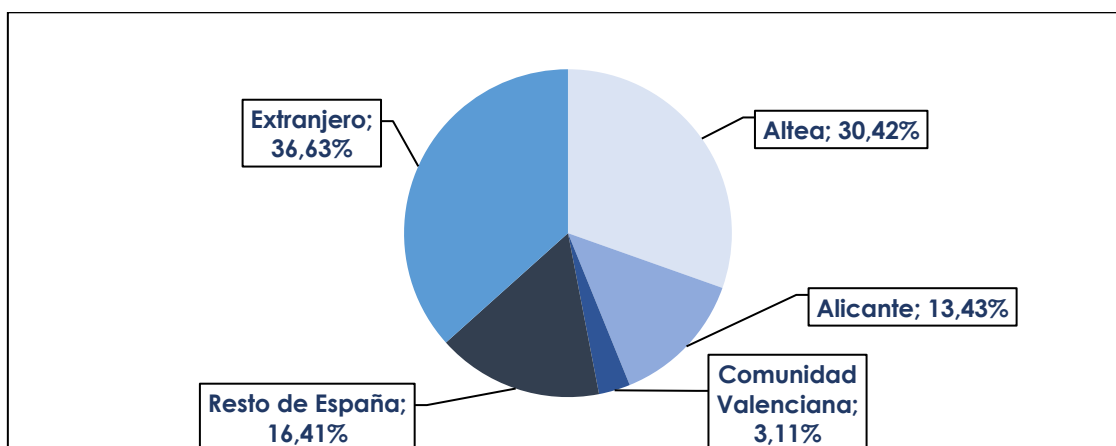


Gráfico 13. Origen desglosado de la población de Altea (2021)

Fuente. INE. Elaboración propia.

Así, en Altea residen 7.613 personas extranjeras (casi el 37%), que se distribuyen en 3.803 hombres y 3.810 mujeres en el año 2021, lo cual supone un 16,78% y un 16,82% respecto a la población total, respectivamente. Si nos centramos en la nacionalidad de éstas, la más extendida en Altea es la rumana, contando con 876 personas, lo cual supone casi el 17% del total de población extranjera; seguidamente encontramos a las personas de Reino Unido, contando con un 16% del total de población extranjera, significando 862 personas.



Posteriormente, encontramos a la población rusa, siendo 689 personas y suponiendo un 13% del total de población extranjera. Con datos relativamente más bajos están Alemania (7%, con 365 personas), Marruecos (6%, con 319 personas), Francia (5%, con 256 personas), Italia (4%, con 235 personas), Bulgaria (4%, con 185 personas), Argentina (3%, con 178 personas), Colombia (3%, con 174 personas), Ucrania (3,12%, 164 personas), Ecuador (2,51%, 132 personas), Cuba (2,13%, 112 personas), Argelia (2%, 105 personas), China (1,96%, 103 personas), y otros (9,58%, 504 personas).

Así, atendiendo a las personas empadronadas, la mayoría de inmigración es europea, superando el 50%. Estas responden a un perfil de familias europeas de alto poder adquisitivo, que buscan, principalmente, pasar su jubilación en una casa lujosa cerca de la costa. Y, llegan a España, gracias a su buen clima y los precios de las viviendas (generalmente mucho más asequibles que en su país de origen). Lo cual es coherente con el modelo residencial que se ha desarrollado en Altea.

Por su parte, la inmigración latina, que está asociada a patrones de vida y consumo más austeros que la inmigración europea, no goza de gran representación según los datos del padrón. Sin embargo, las entrevistas con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea y la dinámica con asociaciones afloró que sí que existe mucha inmigración que proviene de estos países. Pero, responde a un perfil más flotante que quizás no llegue a empadronarse, por lo que queda invisibilizado.

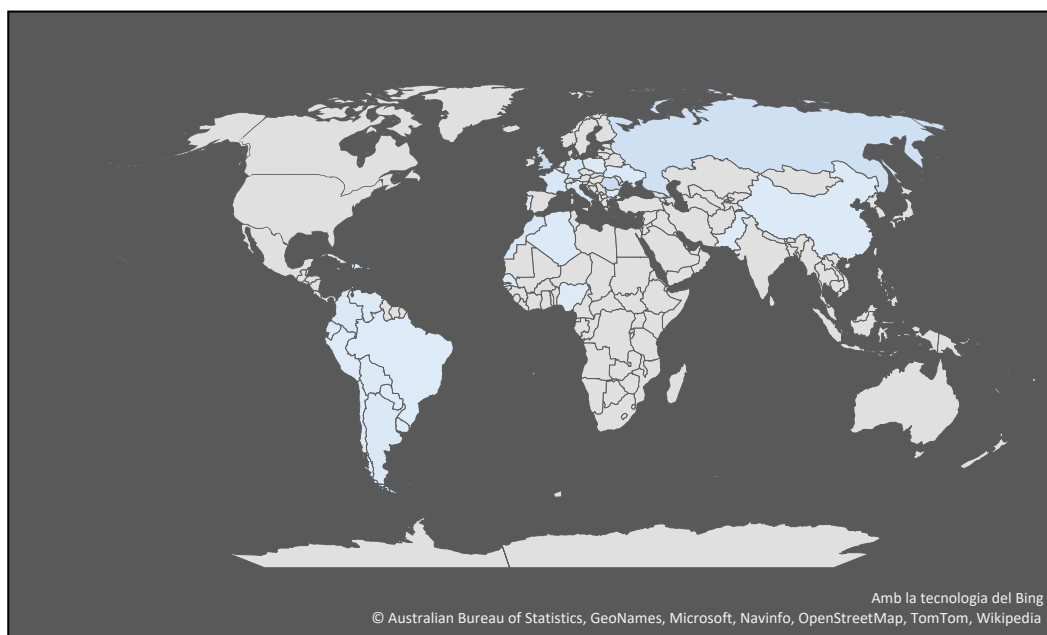


Gráfico 14. Mapa con las principales nacionalidades residentes en Altea (2021)

Fuente. INE. Elaboración propia a partir de Excel.

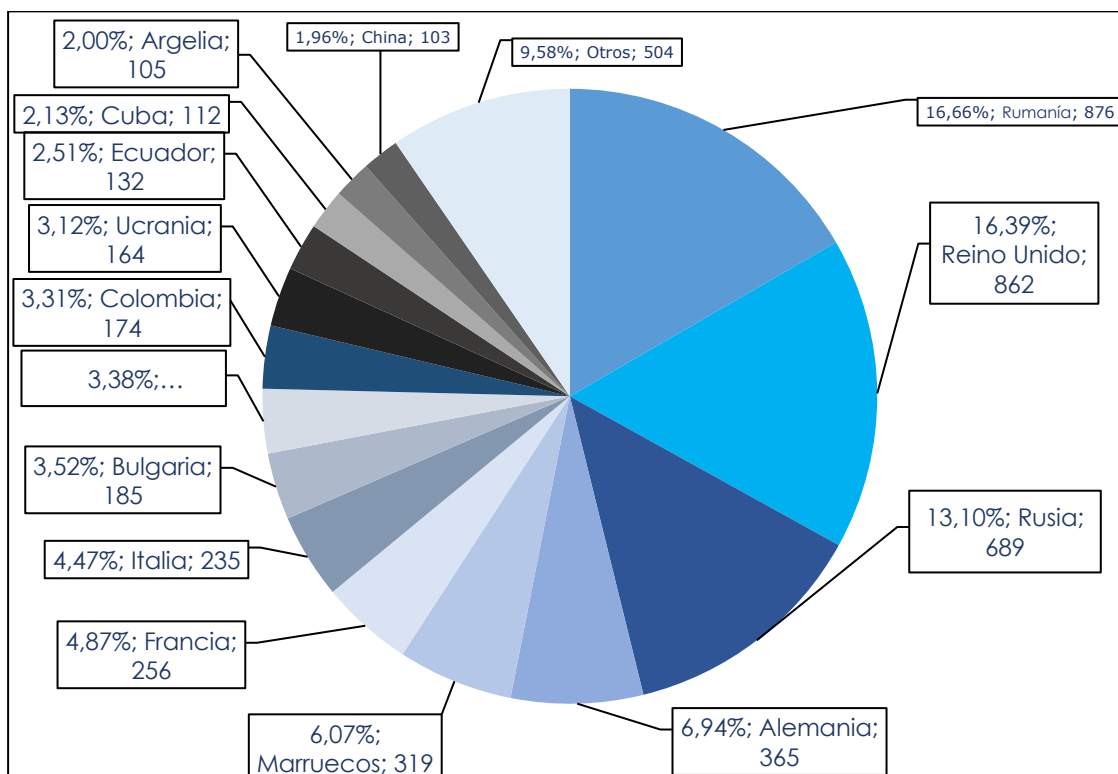


Gráfico 15. Relación porcentual de las principales nacionalidades extranjeras de Altea (2021)

Fuente. INE. Elaboración propia.

Según la tasa de dependencia⁷¹ de Altea, podemos afirmar que nos encontramos ante una cifra acorde a la tendencia provincial, autonómica y estatal; ya que ésta es del 53%, cifra equiparable a la de los otros niveles (55,46%, 54,60% y 54,40%, respectivamente). Correspondiendo un 21% a la tasa de dependencia en menores de 16 años y un 32% en personas mayores de 65 años. Esto es, más de la mitad de la población depende económicamente de los ingresos de otras personas, por no encontrarse en edad para trabajar.

Si atendemos a la evolución, podemos ver como la tasa de dependencia sigue una tendencia ligeramente al alza durante el periodo 2002-2021 (Gráfico 9). Esto se debe al aumento de la tasa de dependencia de la población mayor de 64 años y a la disminución de la de 16 años, lo que comporta la tendencia al envejecimiento de la población. La causa principal de esta situación es el aumento de la esperanza de vida en los países occidentales y los bajos índices de natalidad.

Además, por su situación geográfica y su oferta inmobiliaria, Altea es, como ya hemos señalado, un municipio que las personas extranjeras, principalmente,

⁷¹ La tasa de dependencia indica la proporción entre población dependiente y la población activa, es decir, de la que depende. Por tanto, la tasa de dependencia recoge la proporción de personas menores de 16 y mayores de 65 respecto al resto de población.



eligen para retirarse tras su jubilación. Lo que explica, el alto porcentaje de población extranjera y el alto índice de dependencia de personas mayores de 64 años.

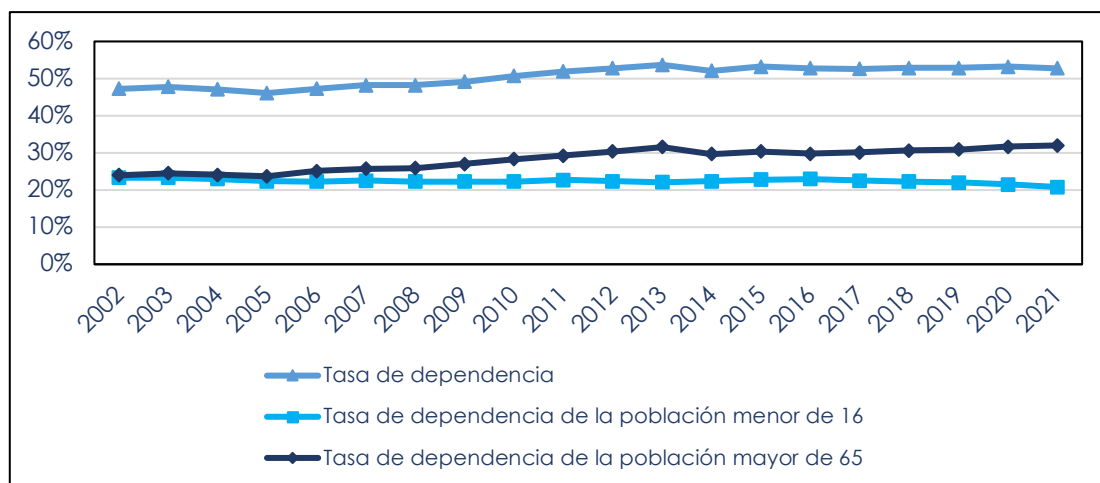


Gráfico 16. Evolución comparada de las tasas de dependencia en Altea (2002-2021).

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

Si atendemos al índice de envejecimiento⁷², observamos como en el año 2002 este apenas superaba el 100%. Esto es, el número de personas mayores y jóvenes era similar, lo que garantiza el remplazo de la población. Sin embargo, en el año 2021, este porcentaje asciende hasta el 154%. Es decir, cada dos jóvenes menores de 15 años en Altea, hay 3 personas mayores.

Al mismo tiempo, si prestamos atención a la línea de tendencia, se puede afirmar que la previsión para los próximos años es que este índice continúe aumentando a un ritmo muy elevado.

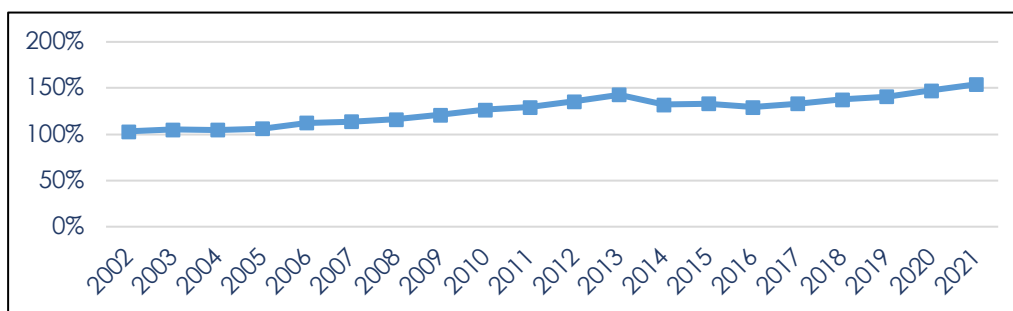


Gráfico 17. Evolución de la tasa de envejecimiento de Altea (2002-2021)

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

⁷² El índice de envejecimiento expresa la relación entre la cantidad de personas adultas mayores y la cantidad de infancia y juventud, es decir, es un índice que aplica el cociente entre personas de 65 años o más en determinado territorio respecto a las personas menores de 15 años en ese mismo territorio, expresado en valores porcentuales.



Por su parte, el índice de longevidad⁷³ se situaba en 2002 en el 41%, mientras que en 2021 ha ascendido hasta el 47%, lo que supone un aumento de un 6% en dos décadas. Esto quiere decir, que la población mayor cada vez está más envejecida. Además, la línea de tendencia muestra otra vez la clara progresión ascendente de este índice.

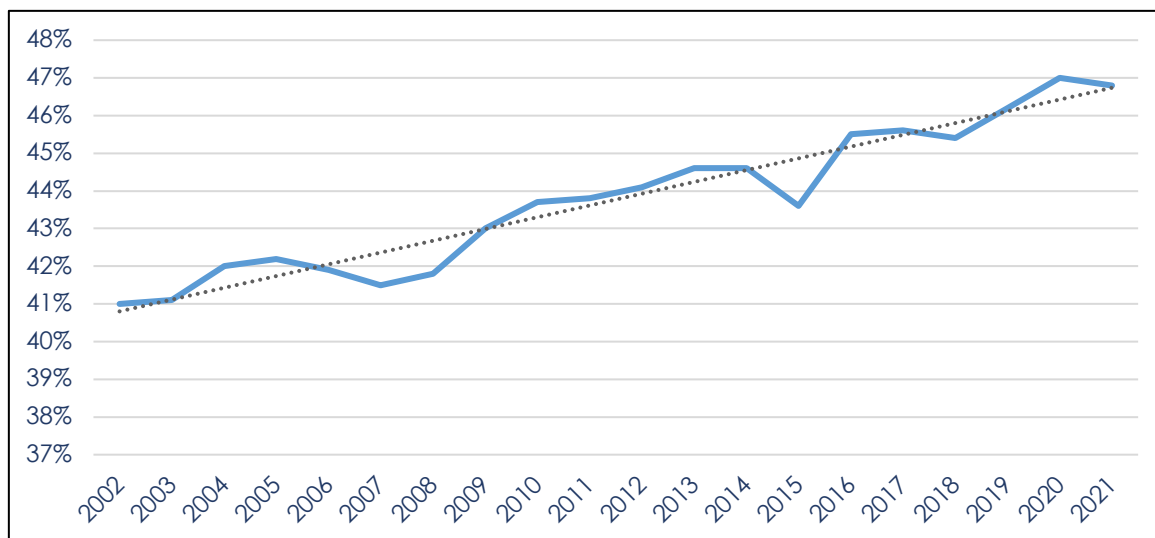


Gráfico 18. Evolución de la tasa de longevidad de Altea (2002-2021)

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

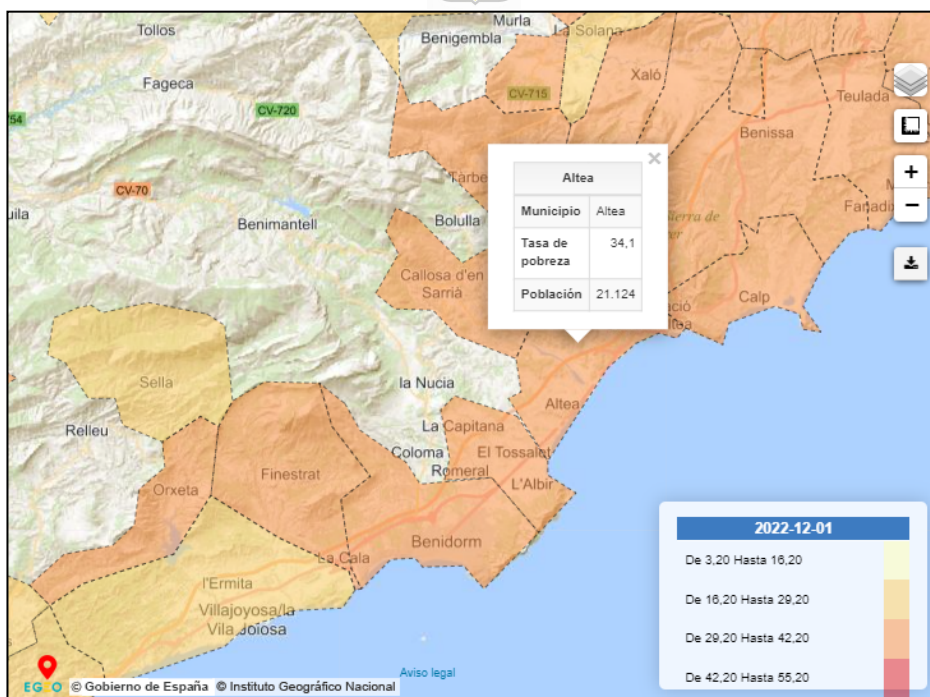
En el siguiente mapa podemos observar cuál es la tasa de población en riesgo de pobreza⁷⁴ moderada en Altea. Como vemos, esta es de un 34,1%, arrojando un resultado parecido al de los municipios de su zona. Sin embargo, si lo comparamos con los niveles autonómico y estatal, podemos ver que esta se encuentra por encima, pues estos se sitúan en el 25,1% y 21%, respectivamente. Además, si atendemos a la tasa AROPE⁷⁵, esta sitúa a la Comunitat Valenciana entorno al 30% ese mismo año, según datos proporcionados por el INE.

De esta manera, observamos que Altea tiene unos niveles altos en este aspecto, no obstante, equiparables, tal y como muestra el Mapa 2, a los municipios de su alrededor, lo cual nos indica que los datos proporcionados respecto a la provincia y la comunidad responden a la influencia de los datos de otras regiones con un mayor desarrollo económico general.

⁷³ El índice representa la proporción de las personas más ancianas (85 o más años) respecto a la población mayor de 65 o más años. Este indicador de envejecimiento demográfico representa el porcentaje de gente mayor de 85 años entre la gente de más de 65.

⁷⁴ Este indicador hace referencia al total relativo de familias en una determinada zona geográfica cuya renta anual está por debajo del umbral de pobreza.

⁷⁵ Este es un indicador europeo que recoge los objetivos propuestos en la Estrategia EU2020 el cual establece unos estándares propios para indicar la población en riesgo de pobreza o exclusión social.



Mapa 2. Tasa de población en riesgo moderado de pobreza en Altea (2020)

Fuente y elaboración: Instituto Geográfico Nacional.

Por lo que respecta al análisis socioeconómico, podemos comenzar señalando el presupuesto medio por habitante con el que cuenta la población de Altea. En el *Gráfico 19* se muestra que para este año 2022 es de 1.546,36€, mientras que en el año 2002 se situaba en 1.038,37€, diferencia que supone un aumento de 507,99€ (+32,85%). Si nos fijamos en la evolución comparada entre Altea y la comarca de la Marina Baixa, observamos como en 2002 los valores eran prácticamente idénticos, siendo 47,17€ superior la cifra comarcal. Actualmente, en el año 2022, esta diferencia es todavía menos significativa, con una diferencia de 15,52€.

Por su parte, si comparamos la serie municipal con la provincial, observamos como esta última es bastante inferior respecto a la de Altea. En 2022 la diferencia fue de 323,23€, siendo un 29,22% superior el gasto por habitante en Altea que en la provincia de Alicante. No obstante, la tendencia sigue la misma evolución en los tres niveles territoriales, con un repunte en el año 2006 y con una fuerte caída tras la crisis financiera de 2007-2008, así como una evolución positiva continua desde 2012 hasta la actualidad, mostrando signos de recuperación económica tras la crisis.

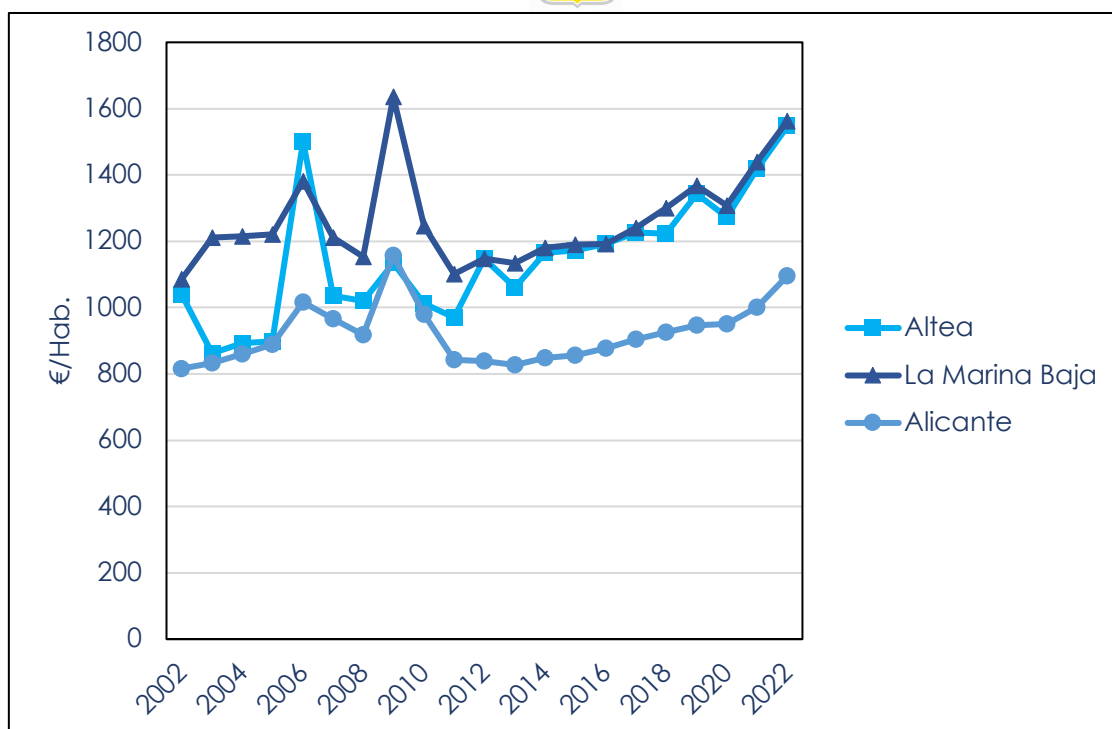


Gráfico 19. Evolución presupuesto medio por habitante (2002-2022).

Fuente. Portal de Información Argos. Elaboración propia.

En segundo lugar, el Gráfico 19, muestra como el gasto medio por habitante en el municipio de Altea en 2001 representaba 1.203,67€, mientras que dicha cantidad en el año 2021 asciende a los 1.296,01€, aumentando 92,34€, lo cual representa un aumento de un 7,12%.

Al comparar los datos municipales con los comarcales, podemos observar como a lo largo de la serie el gasto medio por habitante comarcal es superior al de Altea, a excepción de tres años. En el caso del año 2021 vemos que asciende a 122,53€, siendo un 8,63% superior.

Sin embargo, la media provincial de gasto medio por habitante es muy inferior a la de Altea. En 2001 existía una diferencia de 441,03€, lo cual representa una diferencia positiva en favor de Altea de un 36,64%. Y, por su parte, en el año 2021 existía una diferencia de 288,73€ en favor de Altea, lo cual representa una diferencia de un 22,28%. Esta distancia se ha visto acortada por el relativo estancamiento del dato de gasto medio en Altea, en contraposición al aumento progresivo del dato provincial.

No obstante, estos datos vienen dados por las características de la zona, especialmente a nivel comarcal; la Marina Baixa es una zona eminentemente turística en la que el gasto tiende a ser mayor que en otras zonas del interior de la provincia. Por ello, parece lógico que el gasto medio por habitante sea



mayor, pues se ha desarrollado un estilo de vida enfocado al consumo, concretamente hacia las personas turistas y extranjeras que deciden asentarse en Altea.

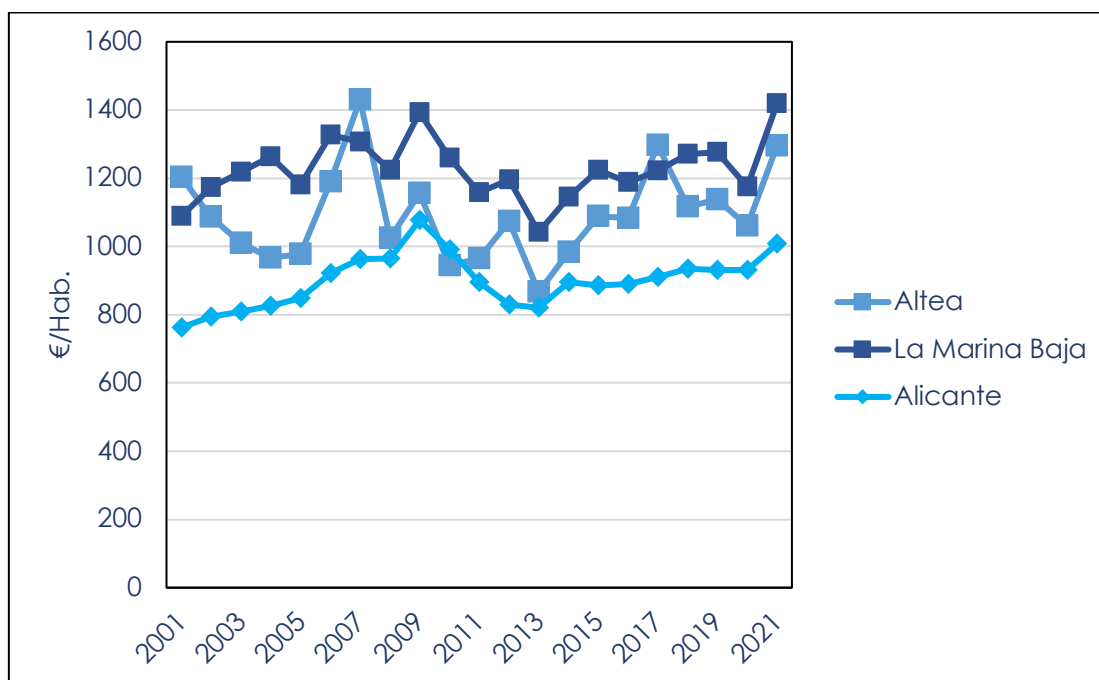


Gráfico 20. Evolución gasto medio por habitante (2001-2021).

Fuente. Portal de Información Argos. Elaboración propia.

En el Gráfico 21 podemos observar la evolución tanto de la deuda viva del municipio (expresada en millones de euros) como la deuda per cápita (expresada en euros). Dicha deuda en el año 2008 representaba 4.949.000€ y 210€ respectivamente. No obstante, a partir del año 2011 esta deuda se vio incrementada aproximadamente en un 365%, pasando a representar 18.070.000€ (744€ por habitante) hasta llegar al máximo en 2013 de 21.268.000€ (874€ por habitante). Esta deuda comenzó a partir de 2015/2016 a reducirse, llegando en 2021 a representar 6.044.000€ (267€ por habitante). Así, desde el valor máximo alcanzado en 2013 al último valor disponible, la deuda viva del municipio se ha visto reducida en 15.224.000€, lo cual representa una reducción del 71,58%. Por su parte, en cuanto a la deuda per cápita, esta se ha visto reducida en 607€ per cápita, lo cual representa una reducción del 69,45%. Así, como vemos, la política de reducción de deuda se viene aplicando durante las dos últimas legislaturas tras el cambio en el gobierno local en 2015 y es fruto de la renegociación de algunas de las deudas contraídas, tales como las de FCC, la UTE Aguas de Altea y el Ayuntamiento de Callosa.

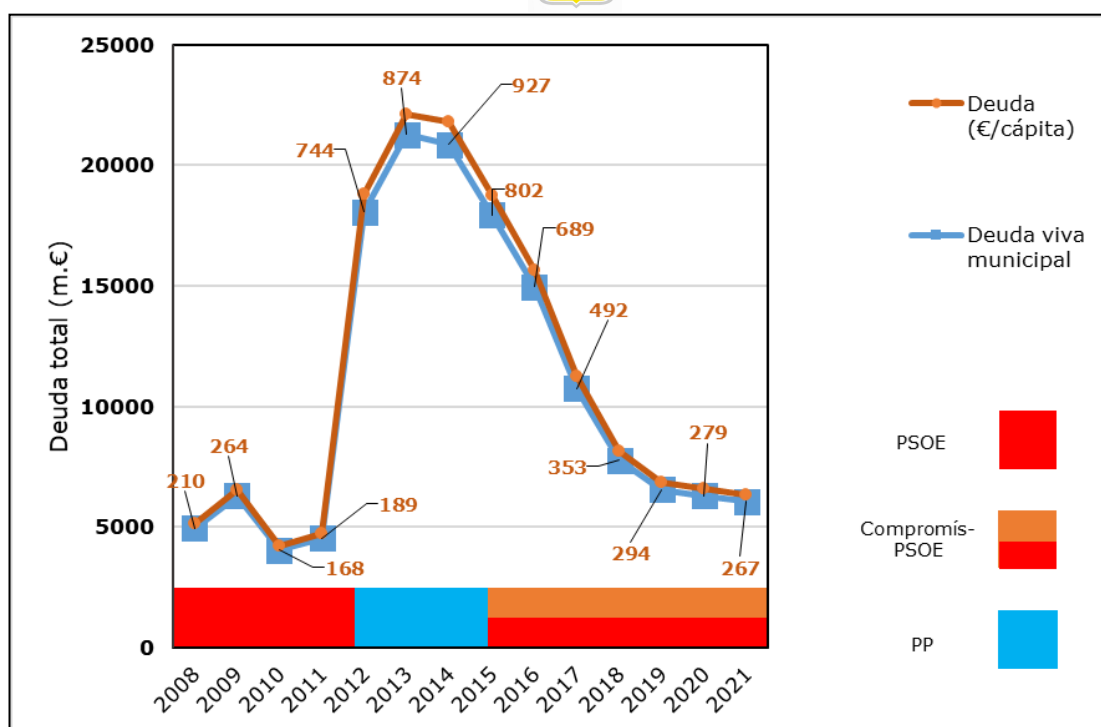


Gráfico 21. Evolución de la deuda viva municipal y la deuda per cápita de Altea (2008-2021).

Fuente. INE. Elaboración propia.

Posteriormente, si analizamos la distribución por sector y porcentaje de las empresas de Altea, en 2021 los servicios representan el 78,18% del total de actividad económica por sector, contando con 1.863 empresas en el municipio.

Por su parte, el sector de la construcción cuenta con un 18,71% del total, contando con 446 empresas. Por último, el sector de la industria cuenta con un 3,11% del total, con 74 empresas. Cabe señalar que el sector agrario es prácticamente inexistente. Así, tal y como se viene diciendo, esta distribución de sectores responde a las características turísticas y residenciales que tiene el municipio de Altea, además de su situación geográfica, a pie de mar, la cual favorece la proliferación de servicios.

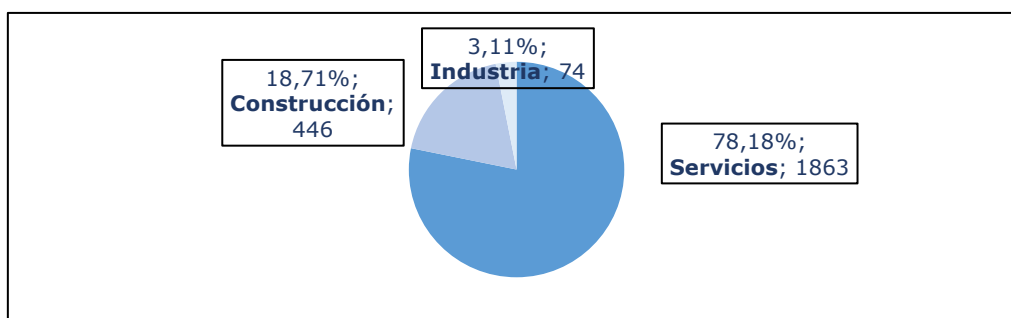


Gráfico 22. Distribución por sectores económicos de las empresas de Altea (2021).

Fuente: INE. Elaboración propia.



En cuanto a la distribución por sectores de los servicios de Altea, el tipo de servicio más abundante es el del comercio, transporte y hostelería, suponiendo un 42,62% de los servicios totales, contando con 794 empresas. Por su parte, el segundo tipo de servicio con mayor volumen en el municipio es el de las actividades profesionales y técnicas, representando un 22,33% del total de servicios, con 416 empresas. En tercer lugar, encontramos las actividades inmobiliarias, las cuales ostentan el 12,40% del sector, con 231 empresas. En cuarto lugar, está la categoría "otros servicios personales", cajón de sastre que supone el 10,04% del total de servicios, aglomerando 187 empresas en el municipio. Seguidamente, encontramos el sector de la educación, sanidad y servicios sociales con un 8,64% (161 empresas). Y, finalmente, en las últimas dos posiciones está la información y las comunicaciones (1,61% y 30 empresas) y las actividades financieras y de seguros (2,36% y 44 empresas). Así, congruentemente con la localización geográfica del municipio, el comercio, transporte y hostelería son los tipos de servicios más abundantes.

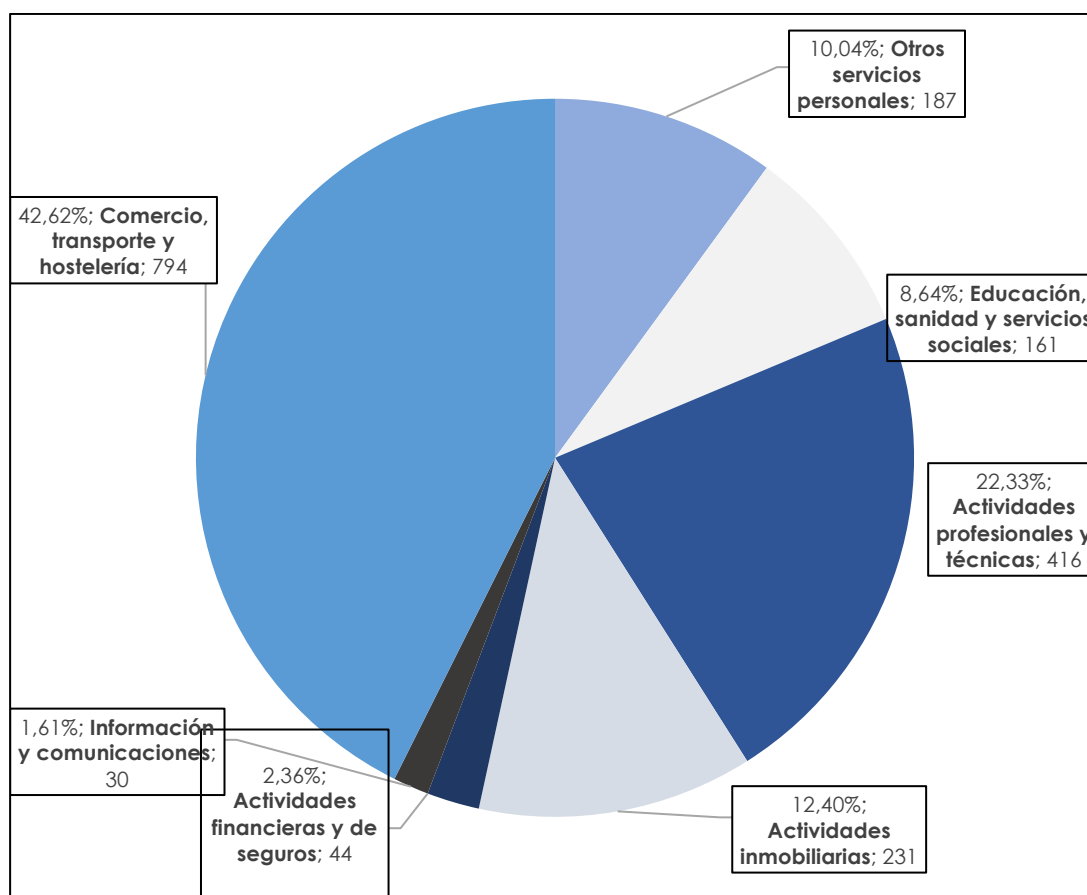


Gráfico 23. Distribución del sector de los servicios de Altea (2021).

Fuente. INE. Elaboración propia.

Si atendemos al presupuesto de gasto del Ayuntamiento de Altea en 2021 distribuido por clasificación económica, podemos ver que del total de 32.088.066,93€, se ve distribuido en 12.962.033,52€ en concepto de gasto



corriente en bienes y servicios; 9.110.979,74€ en gasto de personal; 3.336.234,99€ en inversiones reales; 3.290.693,13€ en transferencias de capital; 2.608.871,81€ en transferencias corrientes; 478.154,55€ en pasivos financieros; 156.544,07€ en fondos de contingencia y otros imprevistos; y, por último, 144.555,12€ en gastos financieros.

Con las cifras dadas, vemos que casi la mitad del presupuesto de gasto del Ayuntamiento corresponde a gasto corriente en bienes y servicios, mientras que lo que se gasta este en personal aumenta hasta casi un tercio del mismo, acumulando así casi tres cuartos del total.

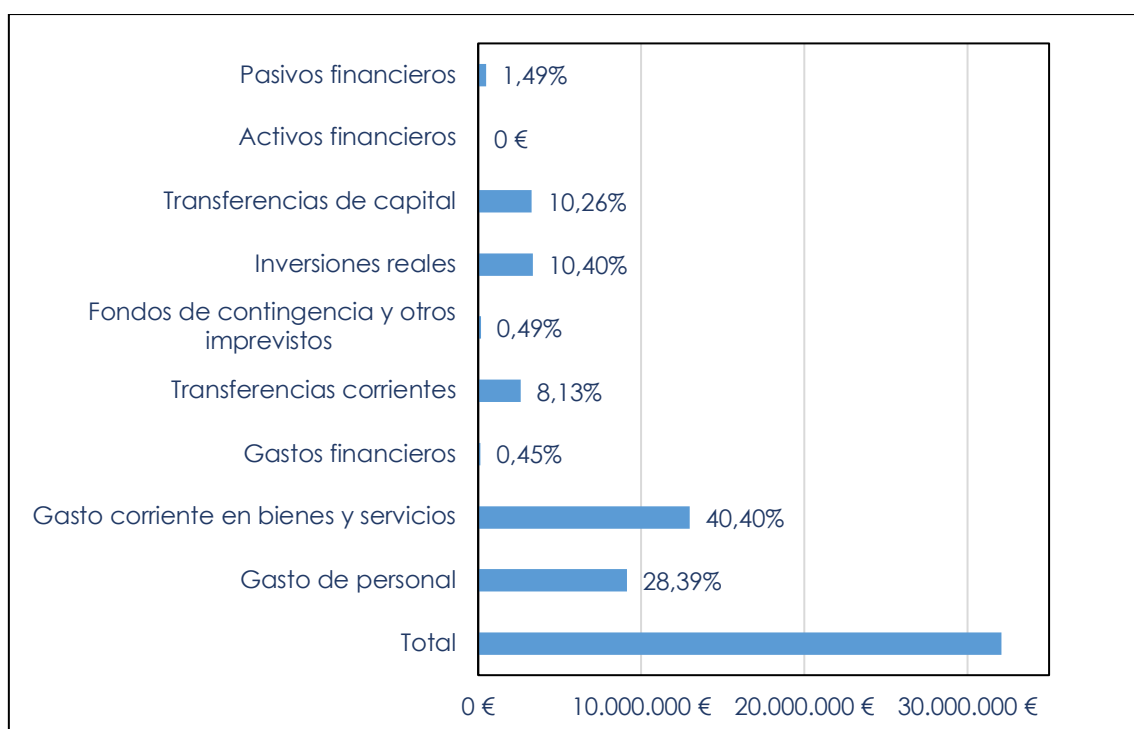


Gráfico 24. Presupuesto de gasto del Ayuntamiento de Altea según clasificación económica (2021).

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

Por su parte, si atendemos al presupuesto de ingresos, el total de ellos es de 32.120.425,66€. Entre la distribución de este presupuesto, encontramos en primer lugar 12.991.350,55€ en impuestos directos; 7.355.452,68€ en transferencias corrientes; 7.257.800,41€ en tasas, precios públicos y otros ingresos; 3.195.301,90€ en pasivos financieros; 730.000,00€ en impuestos indirectos; y, por último, 590.547,12€ en ingresos patrimoniales.

Por su parte, si analizamos el conjunto de porcentajes, vemos que los impuestos directos suponen casi la mitad del conjunto del presupuesto de ingresos, mientras que las transferencias corrientes y las tasas, precios públicos y otros



ingresos se acercan a un cuarto del total, contando entre estas con casi el 90% del total.

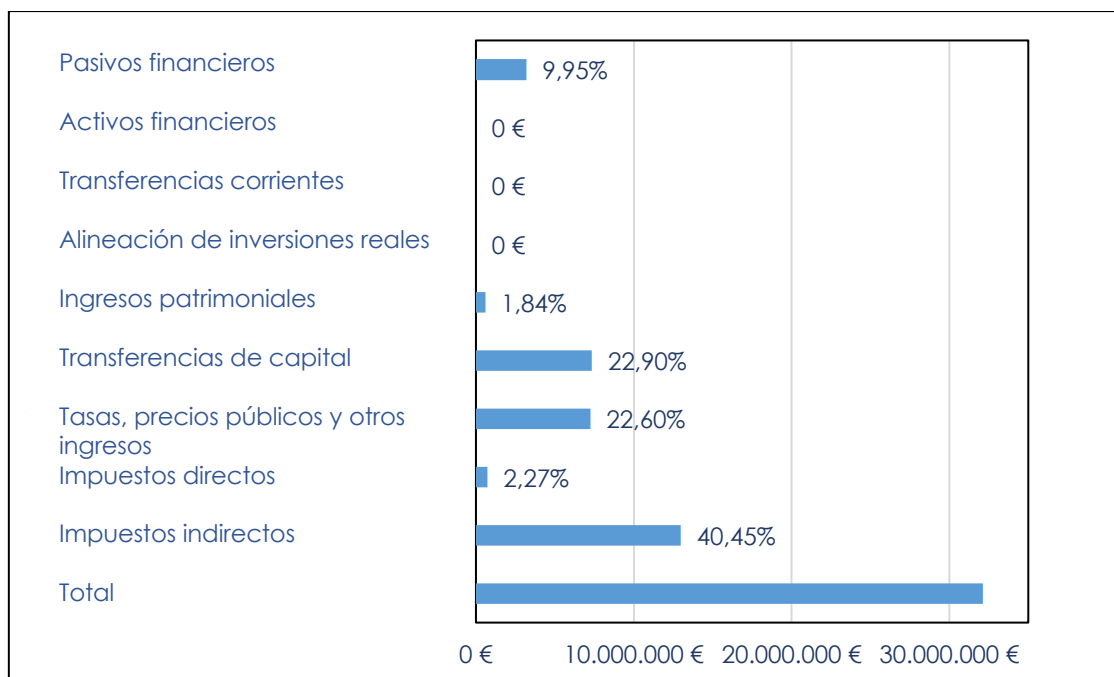


Gráfico 25. Presupuesto de ingresos del Ayuntamiento según clasificación económica (2021).

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

Al analizar la renta media disponible y la renta bruta media en Altea y la provincial, observamos como en ambos casos ha habido un descenso respecto al dato de 2013. Para ese año la renta bruta media de Altea y Alicante era de 21.206€ y 20.500€, respectivamente; mientras que la renta media disponible era de 17.732€ y 17.186€, respectivamente. Estos datos suponían entonces una diferencia de 706€ y 546€ respectivamente.

Si comparamos estos datos con los últimos disponibles (2020) vemos que la renta bruta media ha aumentado 2.468€ en Altea y 2.271€ en la provincia de Alicante, ascendiendo a los 23.674€ y los 22.871€, respectivamente. Por su parte, la renta media disponible se ha visto aumentada 2.081€ en Altea y 1.924€ en Alicante, llegando a los 19.813€ y 19.110€, respectivamente.

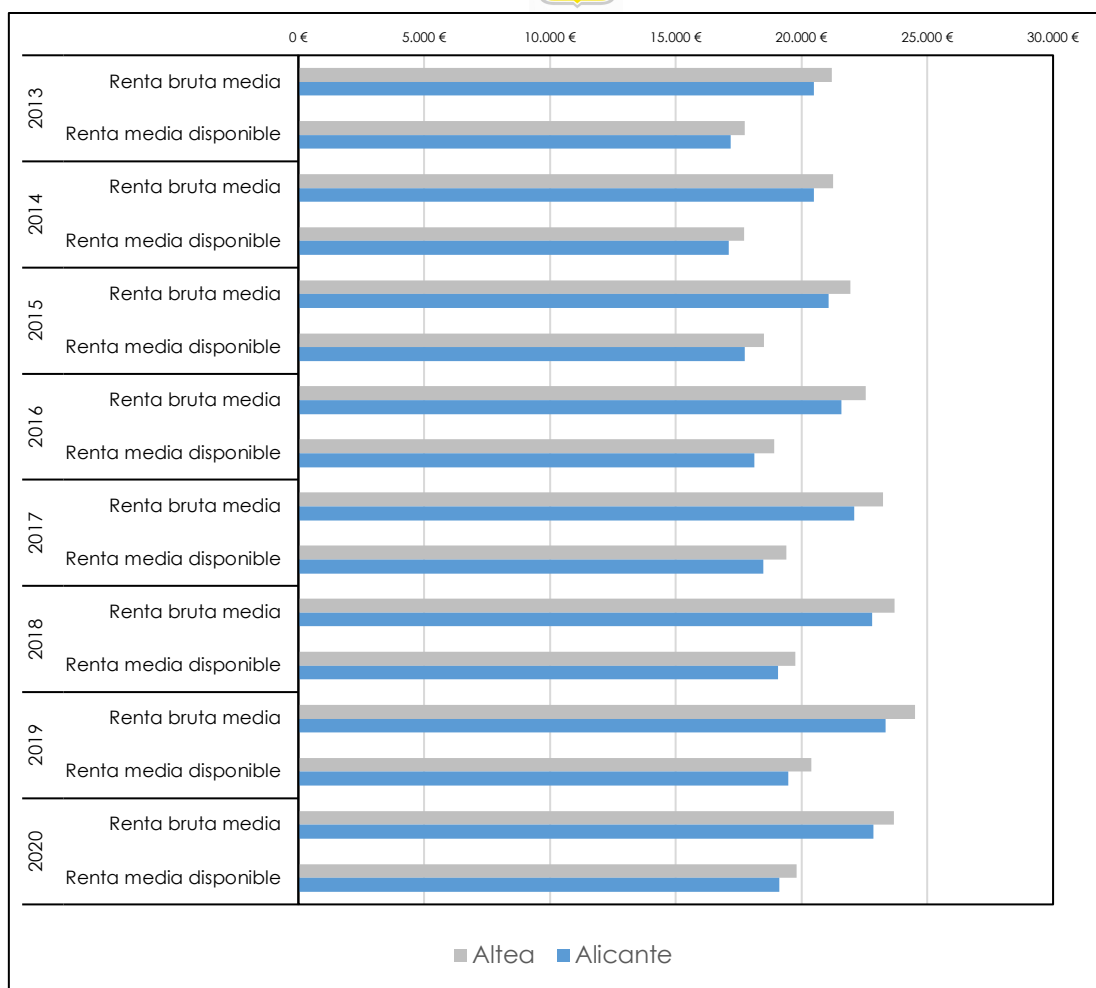


Gráfico 26. Evolución de la renta bruta media y renta media disponible en Altea y Alicante (2013-2020).

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

En el siguiente gráfico (Gráfico 27) podemos observar la distribución histórica por tipos de contrato en el municipio de Altea. En el año 2006, primer año en que el Institut Valencià d'Estadística (IVE) recoge estos datos, había en Altea 1.238 contratos indefinidos por 6.674 temporales, suponiendo una diferencia de un 81,45%. Por su parte, en 2021, último dato recogido, había en Altea 744 contratos indefinidos por 4.459 temporales, suponiendo una diferencia de un 83,31%.

Como podemos ver, la diferencia entre el total de indefinidos entre 2006 y 2021 es menor en 494 contratos. Esto supone un retroceso respecto a la capacidad de generar riqueza y trabajo en Altea, pues la contratación indefinida es garante de estabilidad laboral y económica en la población.

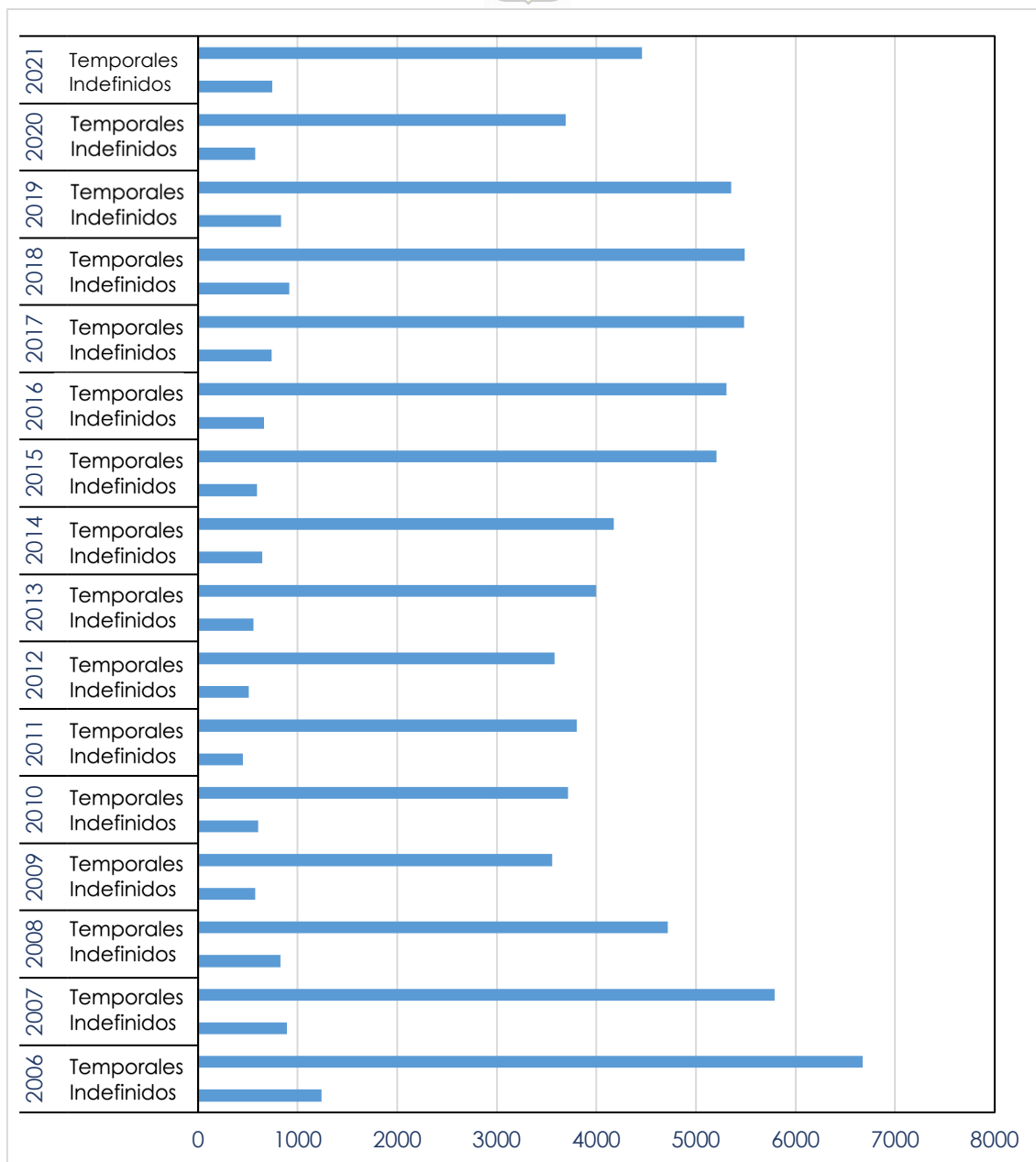


Gráfico 27. Evolución de los tipos de contrato en Altea (2006-2021)

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

A continuación, podemos ver la evolución comparada de la tasa de paro. Esta evolución del Gráfico 28 compara la tasa de diferentes territorios, en orden administrativamente ascendente: Altea, Marina Baixa, Alicante, Comunitat Valenciana y España. Tal y como vemos en el gráfico, Altea se mantiene durante los últimos 15 años por debajo, pero a niveles muy parecidos de los datos de la comarca, seguido de los datos de la comunidad autónoma y, posteriormente, de la provincia y el Estado. Todas las evoluciones presentan tendencias muy parejas, aunque los máximos y mínimos son mucho más acusados en el caso de los datos nacionales, fruto de comprender distintas realidades a la valenciana en estos datos. Altea se encuentra actualmente



como la entidad con los datos más bajos de paro de las que se comparan aquí, situándose en un 8,47% de desempleo, dato que contrasta con el provincial, por ejemplo, el cual asciende hasta el 12,67%.

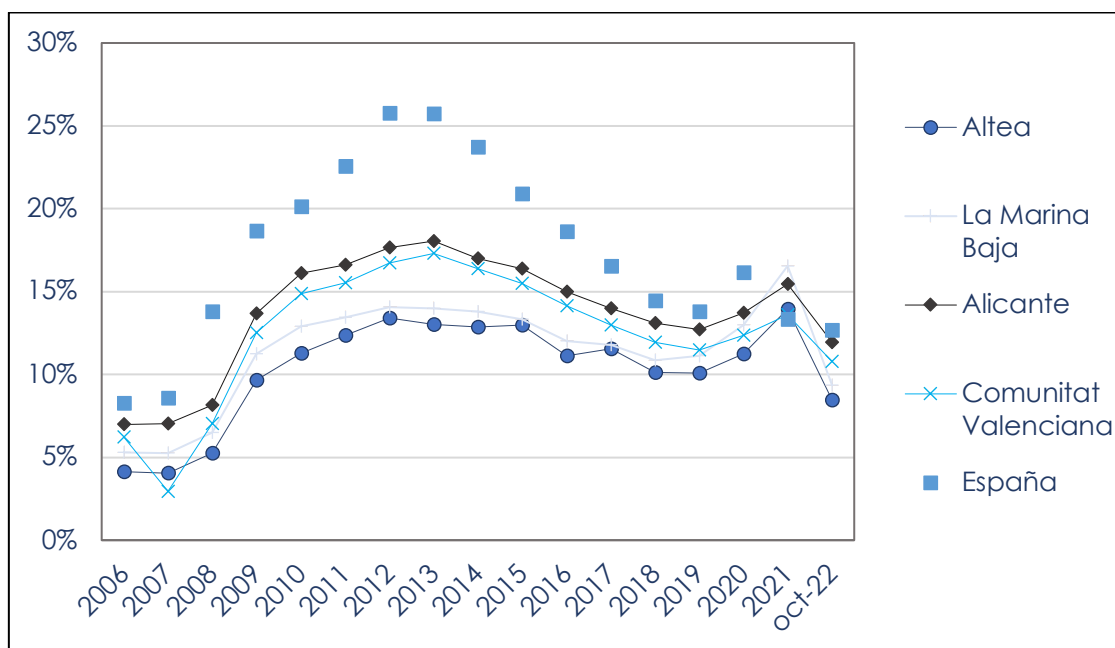


Gráfico 28. Evolución comparada multinivel de la tasa de paro (2006-2022)

Fuente: Portal de Información Argos e INE. Elaboración propia.

Atendiendo al paro registrado (Gráfico 29), el 82% corresponde al sector de los servicios, mientras que el 10% al de la construcción. Por su parte, el resto de paro por sectores asciende al 2% en cada uno de ellos. Este gráfico, por tanto, confluye con la realidad sociolaboral de Altea, en la cual abunda el sector servicios, seguido del de la construcción.

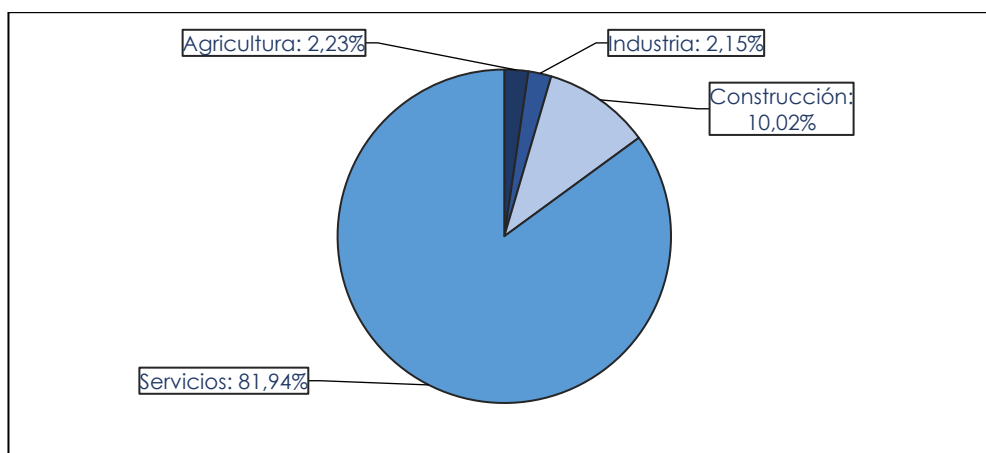


Gráfico 29. Desempleo en Altea por sectores (2022)

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.



Al mismo tiempo, el siguiente gráfico también muestra como la contratación sigue un patrón prácticamente idéntico al de desempleo y distribución por sectores de la economía de Altea. Por su parte, observamos como el grueso también lo recoge el sector servicios, con un 80%, y le sigue la construcción, con un 15%, coherentemente con todo lo señalado anteriormente.

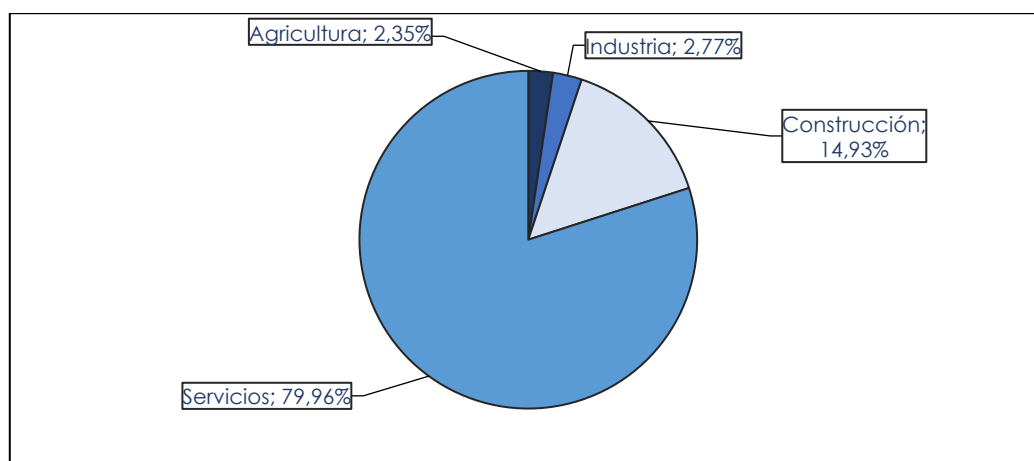


Gráfico 30. Contratación en Altea por sectores (2022)

Fuente: Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

En el Gráfico 31 se muestra la evolución de la contratación registrada por sectores productivos en Altea para el periodo 2007-2022. Como es de esperar, la contratación en el sector servicios es la que más abunda, pudiendo apreciar una tendencia al alza durante todo el periodo, aunque atenuada desde 2019, fundamentalmente, a causa de la pérdida de puestos de trabajo fruto de la crisis pandémica. Este aumento generalizado de la contratación en el sector servicios está directamente relacionado también con el descenso de los sectores productivos tradicionales, como la agricultura y la industria, en favor fundamentalmente de los servicios, concretamente enfocado al turismo, tal y como se puede apreciar en los gráficos analizados anteriormente.

Por otra parte, si observamos la evolución del sector de la construcción, su pico lo encontramos en 2007 a raíz del auge del sector de la construcción, fruto de la burbuja inmobiliaria. Inmediatamente después de ello, a partir de 2008 podemos ver como este sector deja de contratar, hasta llegar a mínimos históricos en 2015, donde tan solo un 1% de los nuevos contratos pertenecían al sector de la construcción. Así, a partir de 2019 vemos como vuelve a haber un aumento en el volumen de contratación de este sector, llegando en los últimos datos registrados a aproximadamente el 14% de la contratación.



Por último, como se puede ver, la contratación de la industria y la agricultura es minoritaria. Actualmente se encuentran en niveles muy parejos y en ningún caso alguno de estos datos ha superado el 10% en toda la serie histórica, situándose el año 2015 como el año con mayor predominancia de contratos industriales, con un 9%.

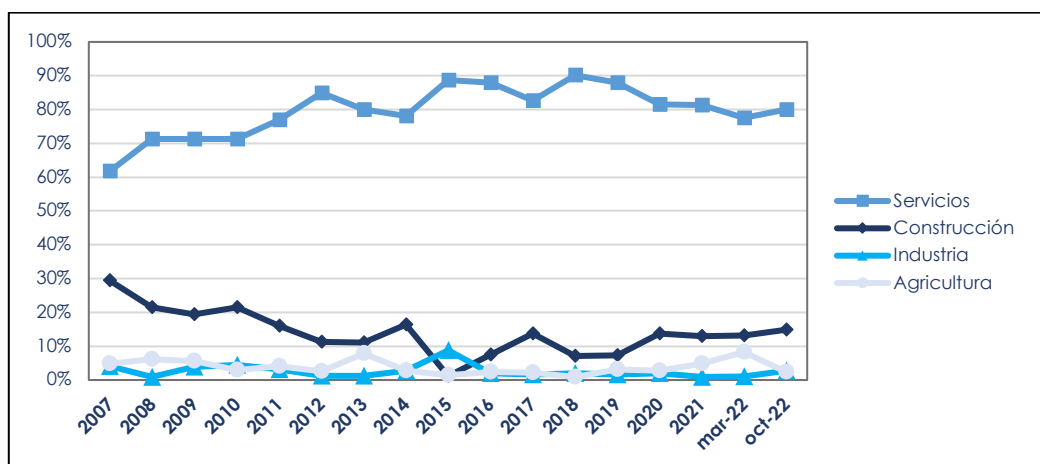


Gráfico 31. Evolución de la contratación registrada por sectores productivos (2007-2022)

Fuente. Portal de Información Argos. Elaboración propia.

Por su parte, si atendemos a la evolución de la tasa de paro por sectores productivos, queda patente que desde el 2009 la tendencia ha sido creciente en el sector servicios, suponiendo ese año poco más del 60% del total de tasa de paro, a más del 80% en el tercer trimestre de 2022. Como podemos observar, el mínimo histórico del sector servicios coincide con el máximo histórico del sector de la construcción, fruto de las consecuencias del estallido de la crisis del ladrillo en 2008. No obstante, ambos niveles se han re-estabilizado respecto a los valores anteriores a la crisis económica.

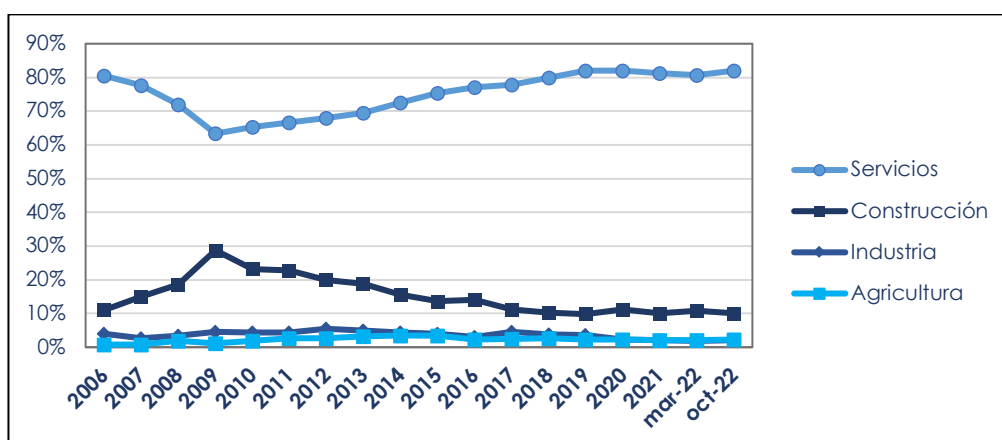


Gráfico 32. Evolución de la tasa de paro por sectores productivos (2006-2022).



Fuente. Portal de Información Argos. Elaboración propia.

A continuación, el Gráfico 33 muestra la evolución de la afiliación a la Seguridad Social en Altea. Cabe señalar que la afiliación de los hombres ha sido mayor que la de las mujeres, aunque durante el periodo analizado se ha incrementado progresivamente el número de personas afiliadas para ambos sexos. Ello indica, en primer lugar, un aumento de la incorporación de las mujeres al mercado laboral en los últimos años, pero también un aumento del trabajo en general.

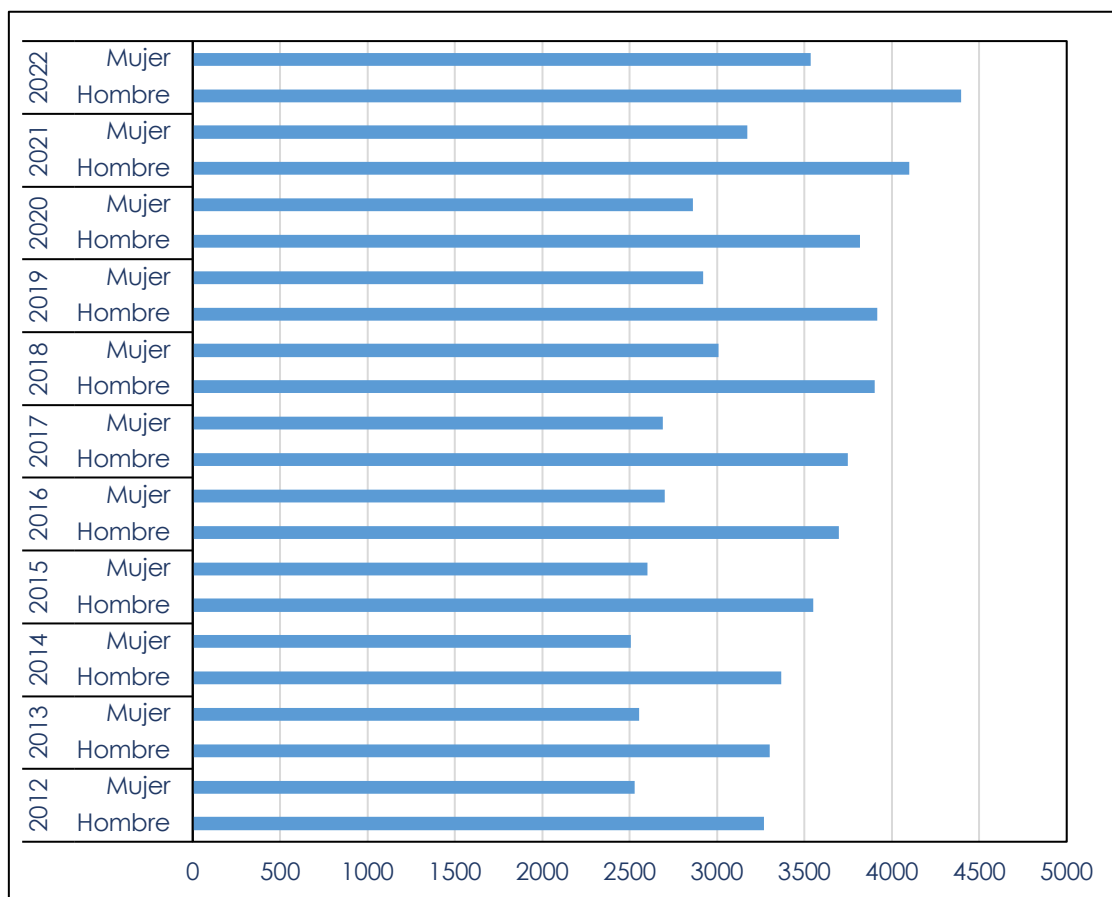


Gráfico 33. Evolución de la afiliación a la Seguridad Social en Altea (2012-2022).

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

La tasa de afiliación a la Seguridad Social en 2022 es del 53,5%. Y, si atendemos a la evolución histórica, podemos apreciar como coincide con los valores absolutos expuestos en el Gráfico 34. En 2012 la tasa de afiliación no superaba el 40%, mientras que en 2022 supera ya el 50%. Pero no ha existido un crecimiento de la población en términos absolutos que justifique el aumento de afiliación a la Seguridad Social, sino que ha habido un aumento del trabajo en términos generales en el municipio.

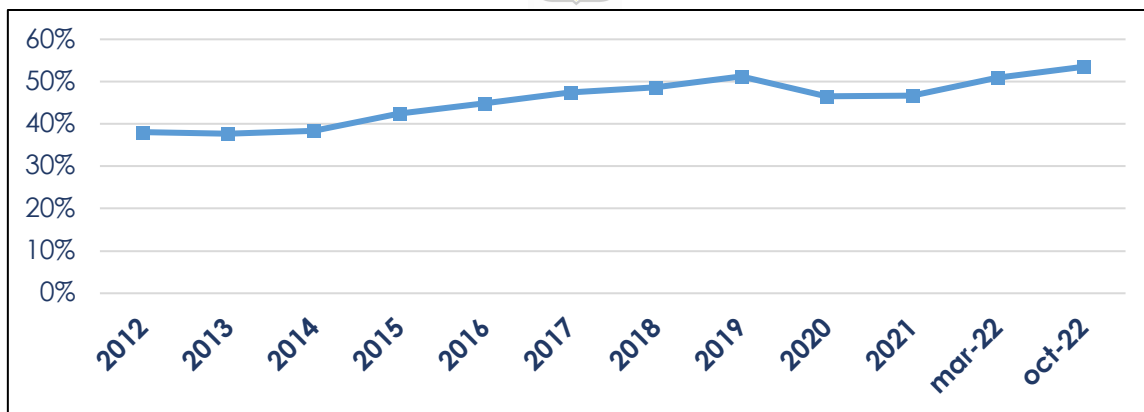


Gráfico 34. Evolución histórica de la tasa de afiliación a la Seguridad Social (2012-2022).

Fuente. Portal de Información Argos. Elaboración propia.

Al mismo tiempo, esta tasa de afiliación a la Seguridad Social se ve distribuida tal y como expresa el Gráfico 35. Así, el régimen general cuenta con un 68,4% del total, seguido del régimen especial de trabajadores autónomos, con un 28,8%. Posteriormente, con un impacto mucho menor encontramos el régimen de sistema especial del hogar, el sistema especial agrario y el régimen especial del mar.

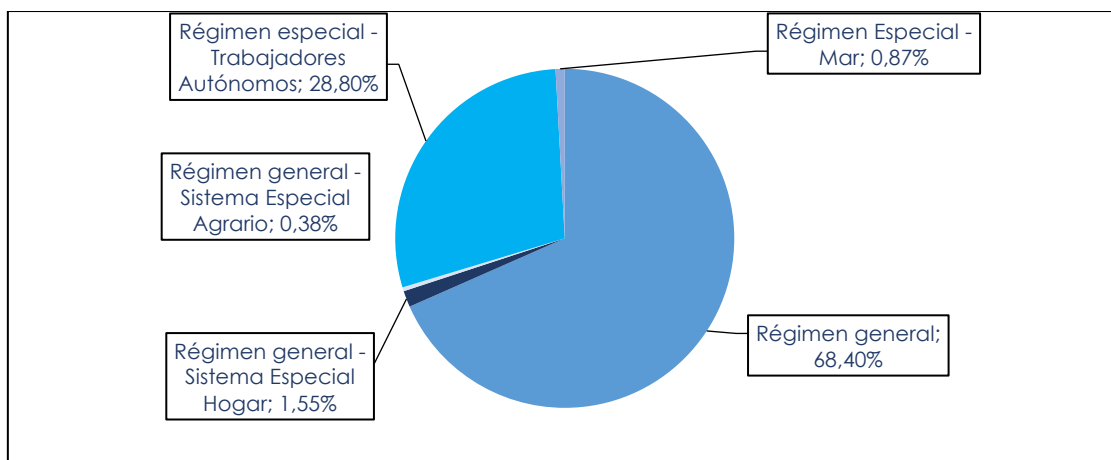


Gráfico 35. Distribución de afiliación a la Seguridad Social por regímenes en Altea (2022)

Fuente. Instituto Valenciano de Estadística. Elaboración propia.

A continuación, tras haber observado la realidad general del municipio, se va a poner énfasis en ciertos temas, que se consideran de especial relevancia, relacionándolos con el trabajo y las impresiones del personal del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea y el conjunto de la ciudadanía encuestada. Se aclara que estas variables no se corresponden con cada uno de los servicios del Departamento, sino con temáticas que permiten realizar un diagnóstico completo de la realidad municipal y departamental, identificando tanto sus debilidades, como sus fortalezas.



Riesgo de pobreza y exclusión social

El servicio de Inclusión Social del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea es el principal encargado de intervenir con aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social (sin esto señalar que el resto de los servicios no tienen incidencia en una problemática tan transversal como ésta). Con su trabajo se persigue que las personas usuarias del servicio puedan alcanzar los recursos necesarios para su día a día, permitiéndoles disfrutar de un nivel de vida y bienestar que se considere adecuado en la sociedad en la que viven. Para ello, se fomenta la activación social para fortalecer las capacidades, la transformación personal y el empoderamiento de las personas a partir de las prestaciones profesionales descritas en la normativa vigente.

Además, el servicio realiza ayudas económicas puntuales para superar situaciones adversas concretas e incentivar el desarrollo socioeconómico de personas especialmente vulnerables en el ámbito económico. Se destaca principalmente su trabajo con la Renta Valenciana de Inclusión (RVI).

El funcionamiento de este servicio depende de una división territorial en dos zonas, marcada especialmente por las vías del tren que atraviesan el municipio. Así, existe una primera zona más enfocada a la parte sudoeste de la localidad, la más costera y turística, sumado a las partidas cercanas al río Algar; y una segunda zona, encargada principalmente de la parte nordeste de Altea, con especial interés en el casco antiguo e, incluso, en Altea la Vella (sin dejar de lado las partidas restantes). La separación zonal es simplemente para facilitarle el trabajo a este Departamento, ya que no obedece a problemáticas o demandas distintas. Así, en la entrevista realizada al personal se reconoció que ni existían perfiles distintos entre ambas zonas, ni podían identificar concretamente una zona/barrio como ubicación en la que se concentra la demanda.

Este equipo ha aumentado su número de profesionales, lo que implica poder dar respuesta a toda la demanda en un plazo menor. Sin embargo, la reciente incorporación de las nuevas personas integrantes del equipo provoca pasar por un periodo de transición y adaptación hacia un modelo que sea lo más eficiente y efectivo posible.

Este servicio afronta de forma directa varias de las problemáticas sociales más señaladas en la localidad. Según los resultados del cuestionario, los cuatro problemas más votados por la ciudadanía tienen una relación directa con el ámbito económico: la desocupación (52'27%), el acceso a la vivienda (50%), la calidad del empleo (34'09%) y el riesgo de pobreza (31'82%).

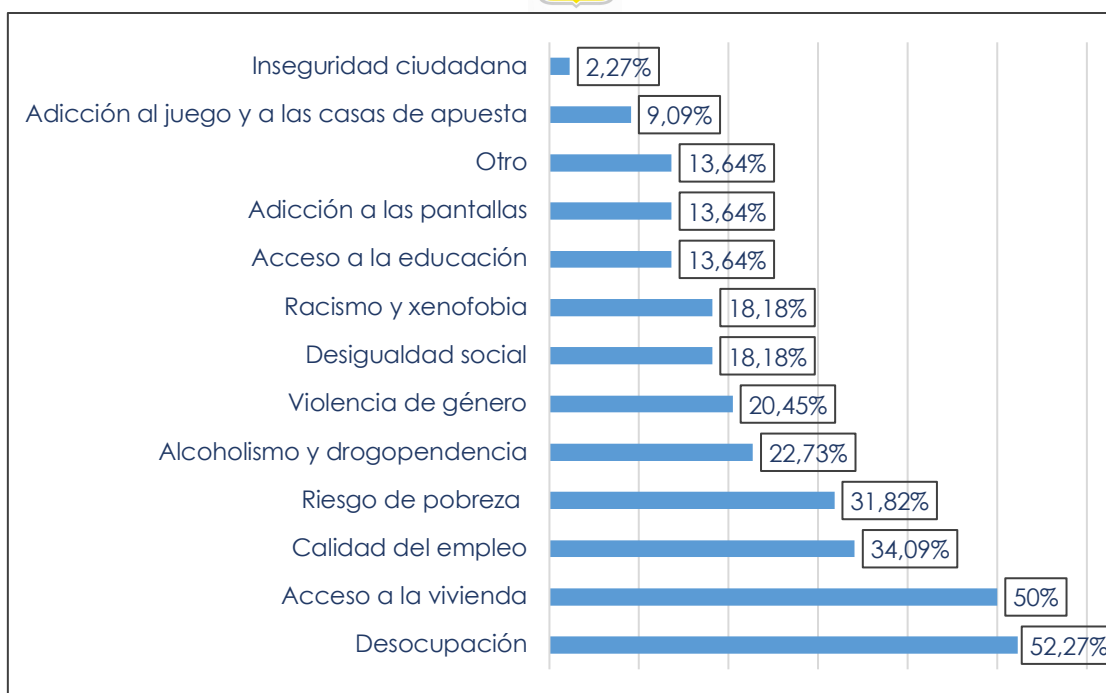


Gráfico 36. "De los siguientes aspectos, ¿cuáles consideras que son las 3 mayores problemáticas sociales en Altea?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Teniendo en cuenta la realidad del municipio (ya descrita en el apartado anterior), existe un claro riesgo de exclusión social por motivos económicos (la alta temporalidad, la escasez de vivienda y el alto coste del alquiler, entre los factores principales), siendo vital que se trate esta problemática desde este Departamento. Así, un porcentaje relevante de la ciudadanía encuestada reflejó una gran dificultad para cubrir necesidades calificadas como básicas.

Así, 1 de cada 4 personas encuestadas se ubicaron en la opción de "soy incapaz de hacerlo" al identificar las necesidades de pagar alquiler y facturas corrientes, mantener la temperatura de la vivienda con una temperatura adecuada o disponer de unas vacaciones adecuadas. Hasta un 31'82% de las personas encuestadas no puede disponer de coche y más de 1 de cada 5 no se ven capaces de cubrir gastos financieros inesperados. Esto refleja una clara vulnerabilidad económica.



	Soy incapaz de hacerlo	A veces no puedo cubrirlas	Sí, pero con dificultad	Sin ninguna dificultad	Ns/ Nc
Pagar el alquiler y las facturas corrientes	25%	6,82%	18,18%	45,45%	4,55%
Comer carne, pollo o pescado cada dos días	13,64%	9,09%	11,36%	59,09%	6,82%
Cubrir gastos financieros inesperados	20,45%	13,64%	38,64%	22,73%	4,55%
Mantener la vivienda con una temperatura adecuada	25%	6,82%	27,27%	34,09%	6,82%
Pasar una semana de vacaciones fuera del hogar, al menos una vez al año	25%	20,45%	18,18%	34,09%	2,27%
Disponer de coche	31,82%	9,09%	13,64%	43,18%	2,27%
Disponer de lavadora	11,36%	2,27%	22,73%	61,36%	2,27%
Disponer de teléfono inteligente	11,36%	6,82%	15,91%	63,64%	2,27%

Tabla 3. "¿Puedes cubrir las siguientes necesidades básicas?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Para afrontar ciertos problemas con las facturas y la temperatura (más ante la crisis energética vivida, especialmente, con el conflicto entre Rusia y Ucrania), desde Servicios Sociales se realizaron Prestaciones Económicas Individualizadas de Emergencia, a fin de hacer frente a los suministros básicos energéticos de la vivienda. Se realizaron un total de 41 ayudas económicas con una dotación total de 10.922'58 euros (una media aproximada de 65 euros mensuales por unidad familiar asistida). De esas 41 ayudas, 9 fueron para realizar el pago de facturas pendientes.

Esta vulnerabilidad también se refleja en la necesidad de contar con ayudas públicas para afrontar esta situación. Así, de nuevo, 1 de cada 4 personas encuestadas reconocen recibir alguna prestación pública.

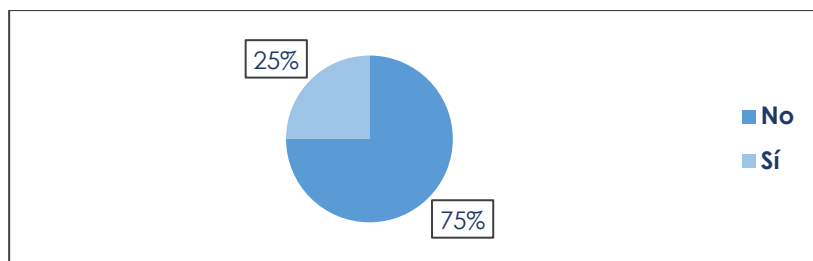


Gráfico 37. "¿Recibes alguna ayuda o prestación pública?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.



Cabe señalar que la recepción de prestaciones públicas no se observa igual entre ambos sexos, ya que la gran mayoría de personas ubicadas en el sí son mujeres. Del total de personas que sí reciben alguna ayuda o prestación pública, el 27'27% determina que se gestiona desde los Servicios Sociales de Altea.

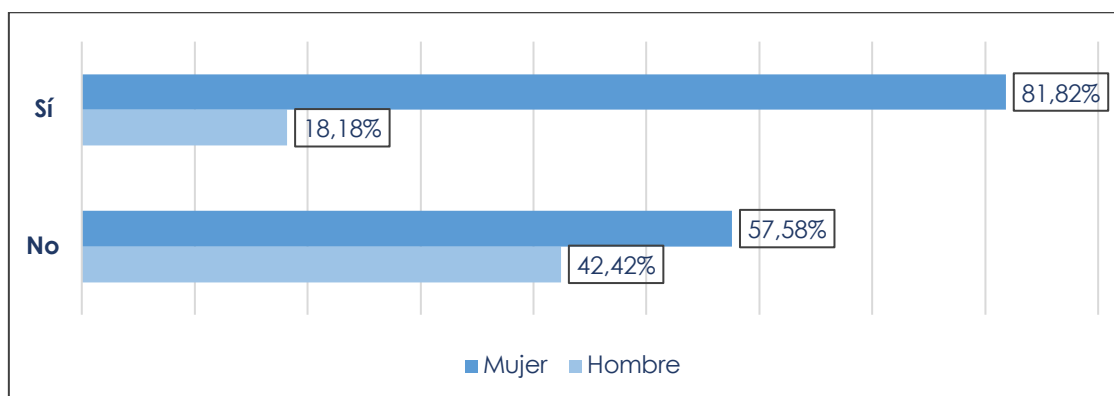


Gráfico 38. Distribución de las personas encuestadas que reciben ayuda o prestación pública por sexos.

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Que las mujeres reciban más prestaciones se explica por dos motivos. En primer lugar, por el estigma masculino de pedir ayuda en los Servicios Sociales y constatar que no pueden sustentar su hogar económicamente. Y, en segundo lugar, por su peor situación económica.

Así, al pedirles a las personas encuestadas que valorasen su situación económica respecto a 3 años atrás (antes de la crisis energética y bélica del conflicto entre Ucrania y Rusia y de la crisis pandémica de la COVID-19), las mujeres identifican en mayor nivel porcentual un empeoramiento (46'43% frente al 31'25% de los hombres), mientras que los hombres presentan una mejoría económica en mayor medida que entre las mujeres (un 25% frente al escaso 7'14% de las mujeres).

	Mi situación económica ha empeorado respecto a los últimos 3 años	Mi situación económica ha mejorado respecto a los últimos 3 años	Mi situación económica se ha mantenido estable	Ns/ Nc
Total	40,91%	13,64%	40,91%	4,55%
Hombre	31,25%	25%	43,75%	0%
Mujer	46,43%	7,14%	39,29%	7,14%

Tabla 4. "Valora tu situación económica actual respecto a 3 años atrás"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.



Las prestaciones más empleadas son ayudas económicas, pues el 72'73% de las personas encuestadas que perciben una prestación/ayuda pública señalan que ésta es de este tipo.

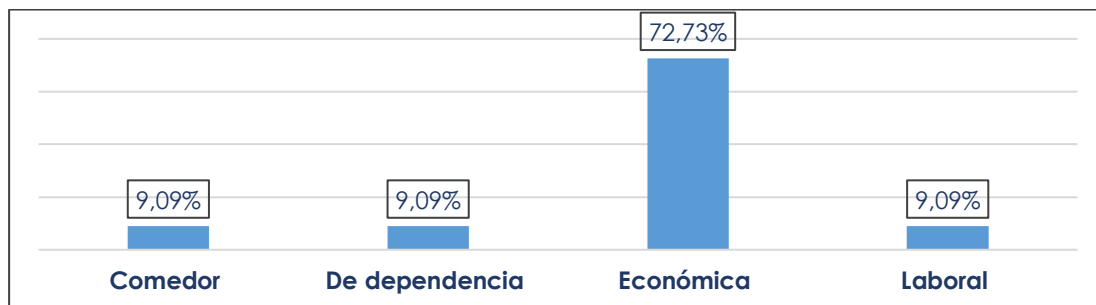


Gráfico 39. "¿Qué tipo de prestación percibes?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Esta problemática económica afecta de forma directa a la percepción sobre la calidad de vida del municipio. Así, pese a valorarse la calidad de vida en Altea mayoritariamente como buena o muy buena (el 79'54% se encuentra entre 4 y 5), el porcentaje que se ubica entre 1 y 3 lo representa sólo ciudadanía que indicó que sus ingresos netos mensuales se encuentran entre 0 y 1.500 euros (entre los tres grupos identificados en el cuestionario de menos ingresos).

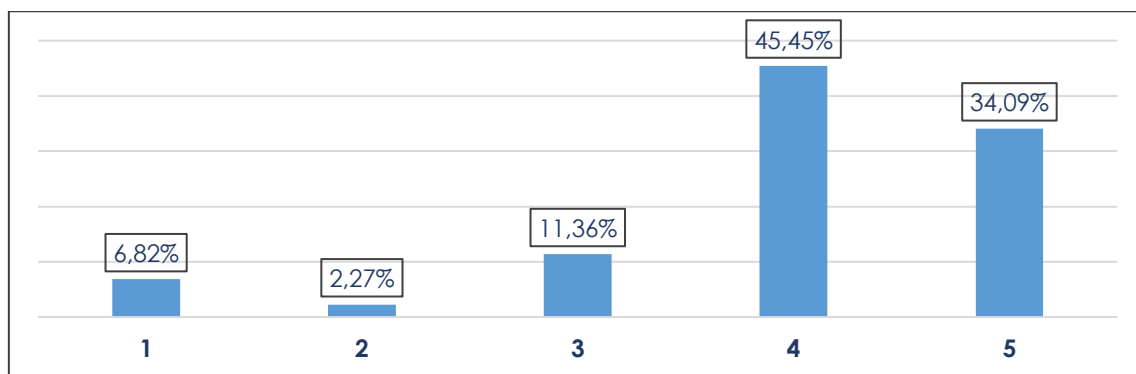


Gráfico 40. "¿Cómo valoras la calidad de vida en Altea? Siendo 1 muy mala y 5 muy buena".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

A pesar de ello, la ciudadanía, en general, no percibe una desigualdad social muy evidente. Según los resultados del cuestionario, solo un 20'16% de las personas encuestadas valoran el municipio como desigual.

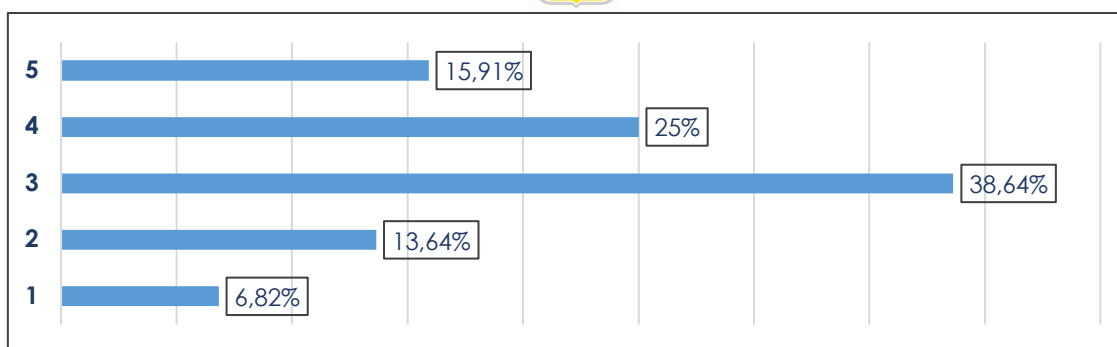


Gráfico 41. "¿Cómo consideras la desigualdad social en Altea? Siendo 1 totalmente desigual y 5 inexistente".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Para afrontar las problemáticas económicas resulta clave actuar en materia laboral. Las entrevistas sirvieron para confirmar las sospechas extraídas con el análisis del desempleo previamente realizado en el diagnóstico de la realidad municipal. Así, Altea posee un mercado laboral marcado por el turismo, la temporalidad y la estacionalidad. Ante esto, se han intentado llevar a cabo medidas de mejora de empleo desde el ámbito público. Se señala la puesta en marcha del Plan de Empleo 2022 para el verano de 2022. Se trató de un programa conjunto de las concejalías de Bienestar Social y de Infraestructuras por el cual la Empresa Pública de Desarrollo Municipal inició un proceso de contratación de personal para el refuerzo del sector servicios del municipio (entre otros, jardinería, limpieza de edificios y servicios técnicos). Este programa, con una dotación económica de 160.000 euros, permitió contratar a un total de 40 personas durante un periodo mínimo de 2 meses (siendo la mayoría de los puestos a jornada completa). Para poder aspirar a este puesto se requería ser mayor de edad, poseer la tarjeta de demanda de empleo y superar la entrevista correspondiente. Desde el Departamento se indica que sería interesante para futuros proyectos añadir algún requisito social o baremo nuevo que incentive la inserción laboral de las personas usuarias con las que trabajan.

Además, el servicio de Inclusión Social está en contacto con las distintas entidades que fomentan el empleo en Altea, como el LABORA de Calpe o la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Altea (ADL), y con Cruz Roja en Altea, para detectar las necesidades de las personas usuarias en materia de empleo y desarrollo profesional. La comunicación con estos actores existe y se van a establecer reuniones de coordinación para potenciarla. En el caso de LABORA, se desea una comunicación más periódica, que permita realizar un mejor seguimiento de las personas usuarias cuando se le solicitan expedientes. Y con la ADL, una mayor coordinación para trabajar de una forma más eficiente y efectiva de forma conjunta.



Un factor determinante, a parte del empleo, es el problema de vivienda. La oferta turística de Altea y sus alrededores han provocado un aumento de la cantidad de vivienda de alojamiento turístico y de la especulación con los precios de alquiler. La ciudadanía lo percibe de manera similar, al señalar como poco accesible (valor de 1) la vivienda en Altea un 40'91% de las personas encuestadas.

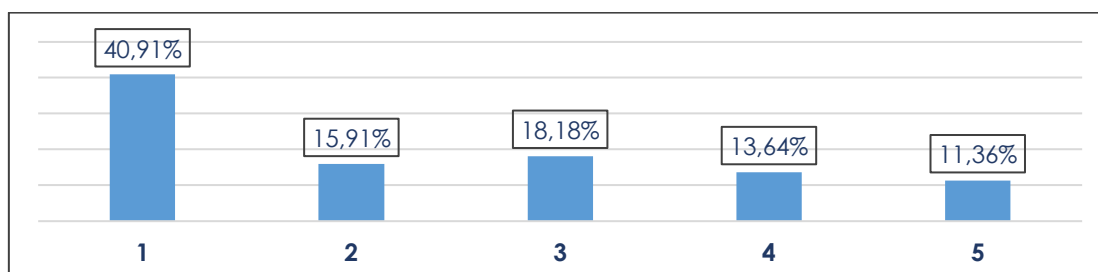


Gráfico 42. "¿Cómo valoras el nivel de acceso a la vivienda en Altea? Siendo 1 poco accesible y 5 muy accesible."

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Ante estos problemas, aparte de las correspondientes prestaciones profesionales (como se ha citado en el apartado de Recursos, en este caso, especialmente del servicio de Inclusión Social), desde el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea se aportan ciertas ayudas económicas. Según la Memoria descriptiva de Acción Primaria del curso 2021, se realizaron las siguientes ayudas de emergencia dentro del Programa de Emergencia Social:

		Solicitudes	Cuantía percibida
Ayudas de emergencia	Uso de vivienda	146	76.640
	Extraordinarias	11	5.681
	Necesidades básicas	235	75.175
	Desplazamientos	1	360
	Suministros básicos energéticos	106	22.033

CONCEDIDAS					
Mujeres	%	Hombres	%	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%



DENEGADAS			
Motivo		Total	%
No cumplir los requisitos previstos para acceder a estas ayudas		29	80,56%
No haber justificado alguna ayuda concedida anteriormente		2	5,56%
Desistimiento de la persona solicitante		3	8,33%
Cualquier otro supuesto que impida o desnaturalice el objeto de la ayuda solicitada antes de ejecutar el pago		2	5,56%

Tabla 5. Ayudas de emergencia del Programa de Emergencia Social del curso 2021.

Fuente. Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Elaboración propia.

Si a nivel solicitudes el tipo de ayudas más demandado es la de necesidades básicas; las ayudas que más coste económico supusieron fueron las de uso de vivienda. Como se puede comprobar, para todas las ayudas indicadas se observa como son las mujeres quienes más reciben, coincidiendo con el análisis de datos previo de este documento.

De las cifras de solicitudes denegadas cabe destacar dos factores positivos. El primero es el número de solicitudes denegadas (sólo un 7'21% del total de solicitudes). El segundo, que los casos denegados se concentran en el motivo de no cumplir con los requisitos previstos de acceso a las ayudas.

Además de los datos del curso 2021, se proporcionaron durante la entrevista los datos de ayudas económicas realizadas durante el curso 2022 (hasta el mes de noviembre, fecha de realización de la entrevista) desde el área de Inclusión Social.

	Ayudas	Concedidas	Denegadas
Renta Valenciana de Inclusión (RVI)	92	92	0
Prestación Económica Individualizada por Emergencia Social (PEI)	81	64	17

	Mujeres	Hombres
Renta Valenciana de Inclusión (RVI)	76,09%	23,91%
Prestación Económica Individualizada por Emergencia Social (PEI)	71,60%	28,40%

Tabla 6. Ayudas económicas gestionadas por el área de inclusión social durante el curso 2022 (hasta noviembre).

Fuente. Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Elaboración propia.



La Renta Valenciana de Inclusión (RVI) es una ayuda que se concreta a través de una prestación económica y/o profesional para realizar un proceso de inclusión social dirigido a cubrir las necesidades básicas que garanticen la calidad de vida, combatiendo así la exclusión y la vulnerabilidad social. Ésta es compatible con el Ingreso Mínimo Vital proporcionado desde el Estado.

Se trata de una prestación de competencia de la Generalitat Valenciana, aunque parte de su gestión recae en los ayuntamientos, otras entidades locales y/o las direcciones territoriales de cada una de las provincias. La RVI es periódica y de duración indefinida, siempre que se mantengan en el tiempo los requisitos y condiciones que originaron el derecho a su percepción y que permitan su renovación.

El personal del servicio de Inclusión Social proporcionó los datos de rentas gestionadas en el año 2022. Entre ambas trabajadoras sociales, tramitaron 92 rentas, de las cuales, el 76'09% fueron para mujeres.

Mientras, la Prestación Económica Individualizada por Emergencia Social (PEI) es una ayuda económica destinada a personas o unidades de convivencia para solucionar una situación gravemente deteriorada, de urgente necesidad o con graves problemas específicos que afecten a su autonomía personal, social y económica, y que no pueden resolver con recursos o medios económicos propios, con el fin de conseguir su normal desarrollo humano y social.

Como se puede comprobar, ambos modelos de ayuda son principalmente solicitadas por mujeres. Durante las entrevistas se destacó que el perfil principal de persona solicitante es mujer, de 50 años o más, con baja cualificación, que viven solas y encuentran una gran dificultad para acceder al mercado laboral. Además, indican que el perfil es mayoritariamente de nacionalidad española, sin poder destacarse otra nacionalidad de forma significativa.

Estos casos suelen llegar por su propia cuenta a los Servicios Sociales por necesidad económica, aunque sí se añade durante las entrevistas que se conocen perfiles derivados de los juzgados (principalmente por informes de vulnerabilidad y por desahucios, siendo destacable la cifra según las personas integrantes de inclusión social).

Se valora de forma muy positiva el empleo de la RVI por ser un trámite ágil (al momento de haberse concedido, la solicitud sí supone una mayor carga burocrática) y que permite comprobar la evolución de las personas usuarias. Sin embargo, matizan que requirieron de un cierto periodo de adaptación para emplear la herramienta MASTIN. Se debería tener en cuenta este hecho si no se hacen modificaciones de esta aplicación (de la Generalitat) para que sea más intuitiva.



Dependencia

El servicio de promoción de la autonomía tiene la finalidad de desarrollar y mantener la capacidad personal de controlar, afrontar y tomar decisiones acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria.

Desde esta área se tratan principalmente dos perfiles: personas dependientes de tercera edad y personas con diversidad funcional.

Respecto a las personas de tercera edad, desde las propias entrevistas se detecta una falta de actividades y recursos para este grupo social. Así, se carece tanto de actividades de envejecimiento activo como de un parque adaptado para que puedan realizar alguna actividad física. Esa falta de actividades de envejecimiento activo queda reflejada en la encuesta, obteniéndose resultados poco claros, concentrándose un 61'34% de las personas encuestadas entre "no" y "no sabe, no contesta".

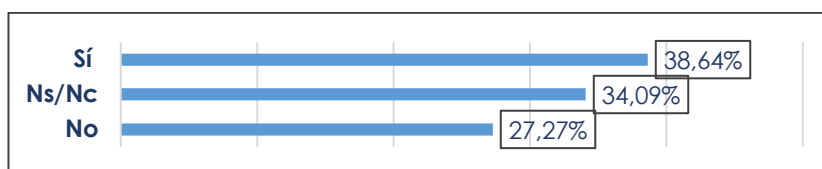


Gráfico 43. "¿Existen actividades para la promoción del envejecimiento activo ofrecidas por el ayuntamiento?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

También se destacan los problemas de accesibilidad para las personas con movilidad reducida. La falta de líneas de transporte y el diseño urbanístico del municipio (en especial del casco antiguo) dificultan que este tipo de personas puedan disfrutar con facilidad de ciertos recursos básicos. La gran mayoría de la ciudadanía, como refleja el cuestionario, comparten esa conclusión de la existencia de barreras arquitectónicas en los espacios públicos de Altea.

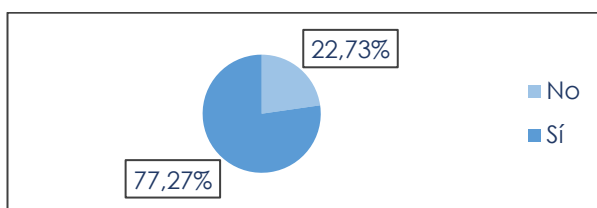


Gráfico 44. "En Altea, ¿existen barreras arquitectónicas que dificulten la movilidad (calles estrechas, escaleras, escalones, rampas muy pronunciadas...)?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.



En cambio, la ciudadanía sí detecta que desde el Ayuntamiento se han realizado esfuerzos para adaptar sus propias instalaciones a las personas con movilidad reducida. Así lo identifica el 72'73% de las personas encuestadas.

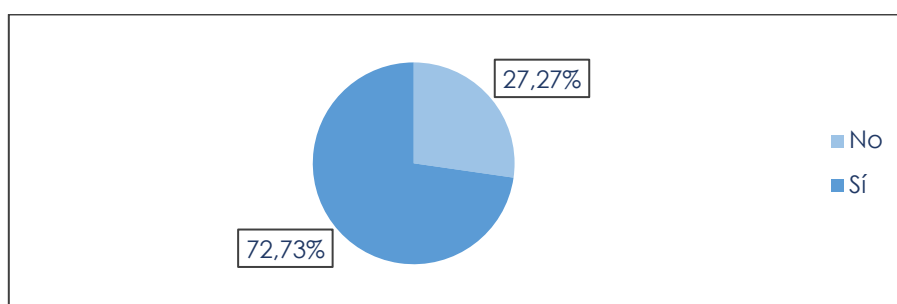


Gráfico 45. "¿Consideras que las dependencias municipales son accesibles para personas con movilidad reducida?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

A la movilidad reducida, cabe añadir la diseminación de ciertas viviendas de Altea (lo cual dificulta la ayuda comunitaria/vecinal) y la, cada vez mayor, ausencia de red familiar que asista a las personas con necesidad.

Por otra parte, al preguntar en el cuestionario a la ciudadanía que tenía alguna persona dependiente a su cargo si cuentan con alguna ayuda, casi el 77% ha indicado que no.

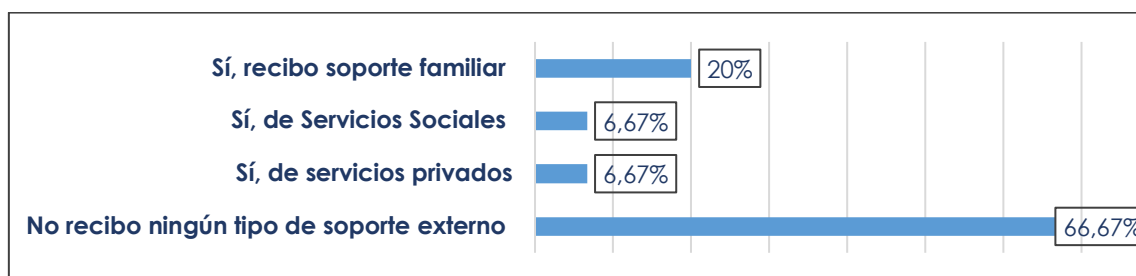


Gráfico 46. "¿Cuentas con ayuda para cuidar a las personas dependientes de su núcleo familiar?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

La suma de estos factores termina derivando en la necesidad de acudir a los Servicios Sociales, en especial al Servicio de Atención a Domicilio (SAD). Este servicio ha sido externalizado a la empresa CLECE. Según los datos del curso 2021, con un total de 8 personas empleadas se atendieron un total de 93 casos.



	Número de horas/semana	Coste anual
Trabajadora Social	30	18.792,70
Auxiliar de ayuda a domicilio	31	18.823,84
Auxiliar de ayuda a domicilio	30	22.884,54
Auxiliar de ayuda a domicilio	33	22.259,54
Auxiliar de ayuda a domicilio	30	16.671,82
Auxiliar de ayuda a domicilio	35	22.259,54
Auxiliar de ayuda a domicilio	35	21.916,84
Auxiliar de ayuda a domicilio	35	19.704,85

Tabla 7. Personas contratadas para el Servicio de Atención a Domicilio para el curso 2021.

Fuente. Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Elaboración propia.

Cabe remarcar como acceden más a este recurso las mujeres que los hombres. Así lo reflejan los datos del SAD del curso 2021. Esta mayor necesidad se puede deber tanto por su mayor esperanza de vida, como por causas económicas.

	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres	Total
Personas mayores	52	65%	28	35%	80
Personas con discapacidad	9	69,23%	4	30,77%	13
Total	61	65,59%	32	34,41%	93

Tabla 8. Casos tratados por el SAD durante el ejercicio 2021.

Fuente. Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Elaboración propia.

La gran mayoría de los servicios prestados por el SAD terminan siendo de servicio personal (alcanzando el 86'02% de los casos del ejercicio 2021), siendo otro tipo de servicios como el rehabilitador, el educativo y el doméstico más secundario.

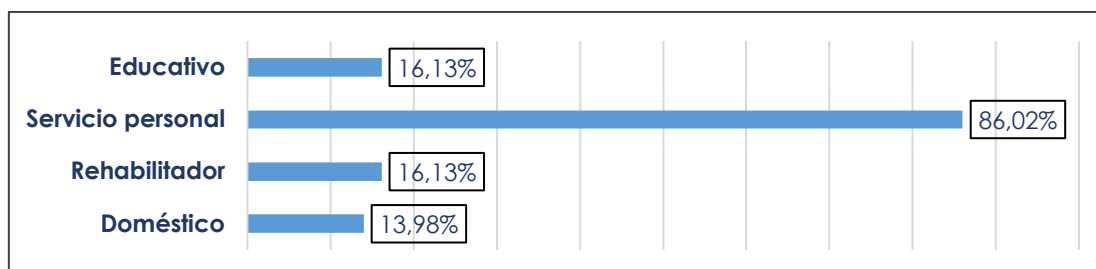


Gráfico 47. Tipo de servicio prestado por el SAD durante el año 2021.

Fuente. Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Elaboración propia.



Durante las entrevistas con los Servicios Sociales se destaca el desaprovechamiento de los recursos de teleasistencia como del *Menjar a casa*. La introducción del recurso del Observatorio Municipal de Personas Mayores en Soledad puede ser muy interesante para mejorar tanto una detección más temprana de los casos que requieran de la ayuda de los Servicios Sociales, como para fomentar acciones municipales para reducir la soledad y aportar actividades de envejecimiento activo.

Un problema específico de Altea para proporcionar este tipo de servicio es la barrera del idioma. Existe un porcentaje relevante de casos de personas nacidas en otros países del continente europeo que deciden jubilarse en Altea (y sus alrededores) durante una etapa de su vida en la que no son dependientes. Sin embargo, con el paso de los años, al terminar esa persona sola (sea por vivir sola, por el fallecimiento de su pareja y/o la falta de su red familiar), termina necesitando de un recurso de apoyo de los Servicios Sociales sin haberse adaptado a algún idioma oficial del municipio. Este puede ser un problema grave si se tiene en cuenta que, en la entrevista con el SAD se identificó que 1 de cada 3 casos es de origen extranjero.

Además, se considera que hay una carencia de recursos de conciliación para las personas mayores. La ciudadanía, según refleja la encuesta, no termina de tener claros los recursos existentes de conciliación, al ubicarse la mayoría (40'91%) en una posición intermedia.

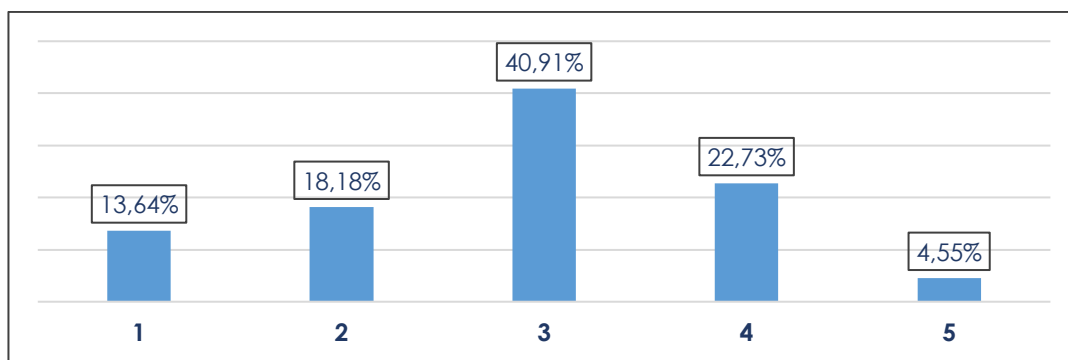


Gráfico 48. "¿Cómo valoras los recursos disponibles para conciliar con las personas dependientes mayores? Siendo 1 que son incapaces de satisfacer las necesidades y 5 que satisfacen totalmente las necesidades"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Las personas con diversidad funcional comparten los problemas de falta de recursos (destacables especialmente en el servicio del TAPIS) y de dificultad de acceso ya descrita para las personas de tercera edad dependientes. Se señala que debería tenerse en cuenta a este colectivo en las actuaciones urbanísticas y de movilidad del municipio. Tampoco se termina de tener en cuenta en los centros educativos. Durante las entrevistas se señaló que los centros educativos



del municipio no poseen los recursos ni la preparación necesaria para actuar ante la diversidad de casos existentes. Además, la falta de recursos alcanza también al ámbito privado, no existiendo la figura de asistencia personal más allá de las ayudas proporcionadas desde los Servicios Sociales. A eso cabe añadir que no hay ningún centro para las personas con diversidad funcional física grave en toda la comarca.

A nivel municipal existe el recurso del Taller de Adaptación Prelaboral de Inserción Social (TAPIS). Se trata de un servicio, ubicado en el Centro Público de Educación de Personas Adultas, que posee el fin de organizar actividades de apoyo preventivo a la marginación, de actividades de carácter rehabilitador y de apoyo psicosocial a las personas afectadas de enfermedad mental crónica. Con el taller se persigue trabajar ciertas capacidades que le otorguen a las personas usuarias una mayor independencia, y a ser posible, prepararlas para una futura entrada al mercado laboral.

Sin embargo, desde Servicios Sociales señalan que esa entrada al mercado laboral está llena de trabas, siendo el Ayuntamiento una de las pocas fuentes de empleo para este grupo social en Altea. La percepción de la ciudadanía coincide con las conclusiones del área, al observarse la posibilidad de mejorar el servicio de forma notoria.

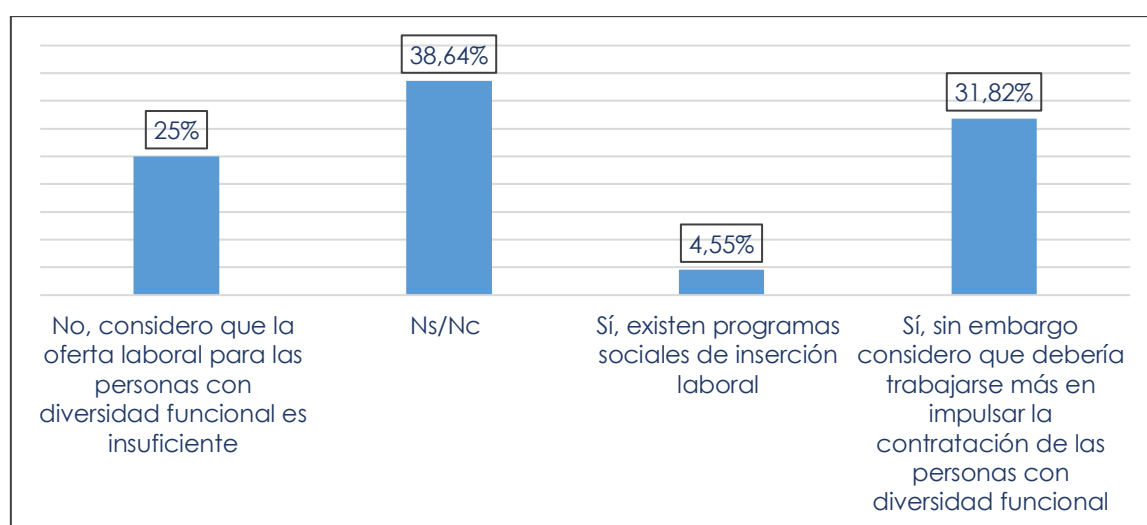


Gráfico 49. "¿Piensas que existe oferta de empleo para las personas con diversidad funcional?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Además, existe cierto desconocimiento sobre los recursos municipales disponibles para el desarrollo de capacidades y habilidades para personas con diversidad funcional. Así, sólo un 43'18% de las personas encuestadas conocen algún espacio municipal donde esto ocurra.

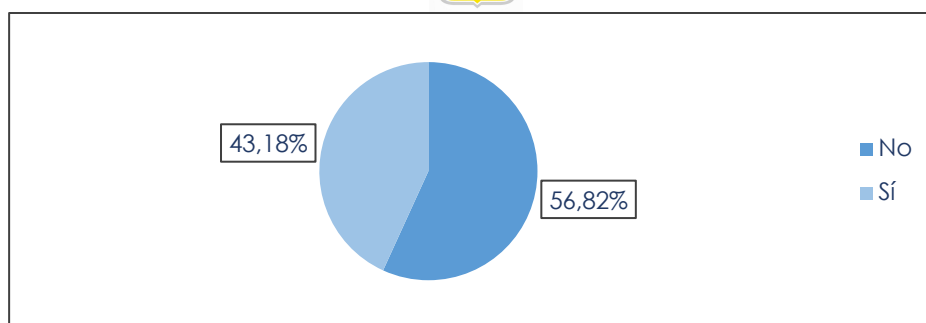


Gráfico 50. "¿Conoces espacios municipales donde las personas con diversidad funcional puedan desarrollar capacidades y habilidades?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

La ciudadanía no parece detectar la exclusión de grupos sociales concretos (como pudiese ser la población dependiente) en las actividades ofrecidas por el Ayuntamiento, ubicándose más del 40% entre 4 y 5 frente al 22'73% de las opciones 1 y 2.

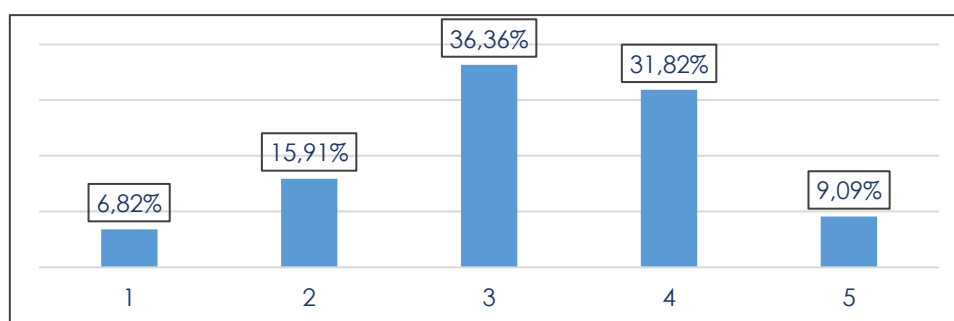


Gráfico 51. "¿Consideras que las actividades ofrecidas por el Ayuntamiento son inclusivas?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Por último, desde los Servicios Sociales se identifica la necesidad de trabajar la sobreprotección de los familiares de las personas con diversidad funcional (especialmente de padres y madres), la cual termina lastrando tanto en la consecución de nuevas habilidades y capacidades, como su inclusión al mercado laboral.

Por otra parte, el Servicio de Diversidad Funcional y Salud Mental (SASEM) es un servicio de atención primaria de carácter específico, que pretende dar atención a personas de entre 18 y 65 años de ambos sexos, con problemas graves de salud mental, ofreciendo una atención con un enfoque integral y centrado en la recuperación de la persona desde su entorno familiar y comunitario.



Se tratan diversidad de perfiles dentro de las edades ya citadas, que cuentan con diferentes grados de afectación en su esfera personal, familiar, social y laboral, y que padecen trastorno mental grave, que presentan dificultades de vinculación con los recursos de su entorno de salud mental y que tengan falta de autonomía para tomar decisiones, y gestionar su vida personal, familiar y social.

Se trata de un servicio de reciente creación en Altea, iniciándose en diciembre de 2021. Se requiere de cierto proceso de adaptación por la necesaria creación de vínculos con las personas usuarias, para que el proceso de asistencia se alargue durante el tiempo gracias al establecimiento de una relación de confianza.

El servicio sirve como apoyo básico a la persona afectada, para ayudarla a combatir su aislamiento social y generar nuevas habilidades. Los dos perfiles más comunes de este servicio, según lo descrito en las entrevistas, son los de personas que sufren trastornos de la personalidad y los de mujeres con depresión (principalmente derivado de su encasillamiento en roles de género, llegando en ocasiones a relacionarse con casos de violencia de género y dependencia económica de su pareja). El trabajo de este servicio requiere de un seguimiento muy continuado, y a poder ser a domicilio para las personas que padecen aislamiento.

Los problemas de salud mental se están teniendo cada vez más en cuenta, en especial desde la pandemia. Un grupo social que se ha movilizó por la salud mental en el estado español durante los últimos años ha sido la juventud. Esta concienciación también explica los resultados por grupos de edad respecto a su valoración de la salud mental en el cuestionario lanzado a la ciudadanía.

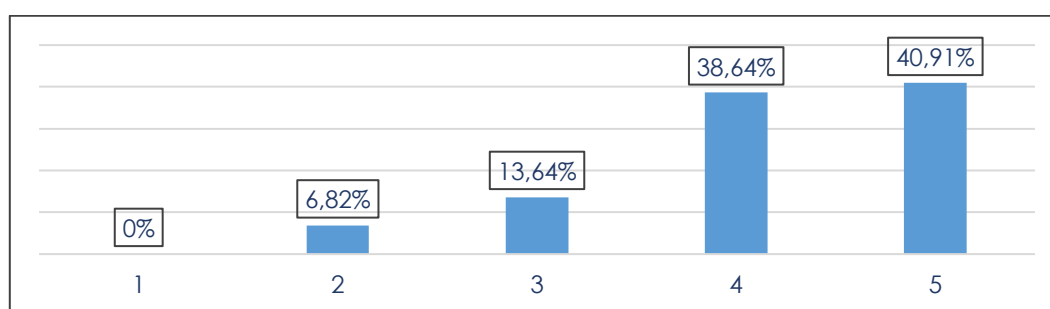


Gráfico 52. "¿Cómo valoras tu estado de salud mental? Siendo 1 muy malo y 5 muy bueno"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.



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

Tabla 9. "¿Cómo valoras tu estado de salud mental? Siendo 1 muy malo y 5 muy bueno"
Porcentajes por grupos de edad.

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Desde este servicio se ve necesario tratar caso por caso, adaptando cada línea de actuación con sumo cuidado a las necesidades específicas de cada persona usuaria. Para ello, se requiere tener una carga de trabajo equilibrada con la especialidad de este servicio. Cuanto más tiempo se disponga para cada persona usuaria y su correspondiente tratamiento, más eficaz y efectivo va a ser este servicio. Para lograr esto será necesario realizar un filtrado de casos bien detallado, en los que se prioricen las mayores necesidades y los casos con mayor probabilidad de recuperación.

Desde los servicios citados en el presente apartado, se recalca la falta de recursos tanto para las personas mayores como para las personas con diversidad funcional. Se destacan la ausencia de una residencia pública y de un centro de día (aunque está prevista su construcción), la falta de vivienda social pública, las limitaciones del CIM-CEAM o la falta de actividades específicas para las personas mayores en el Centro Social, lo cual dificulta que se promueva el envejecimiento activo entre la población.

Igualdad

El Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea cuenta con una Unidad de Igualdad. Se creó en febrero de 2018 con la presencia de una Agente de Igualdad, sumándose a partir del año 2021 a una Promotora de Igualdad.

Esta Unidad realiza tareas tanto preventivas e informativas, como actuaciones que fomenten la igualdad real entre hombres y mujeres, aportando los recursos necesarios para desarrollar acciones que actúen contra la brecha de género existente.

Se pueden destacar diversas acciones llevadas a cabo por esta Unidad:

-  Reuniones del Consell Municipal de Dones i Igualtat.
-  Puntos Violeta durante celebraciones municipales.



- Formaciones en centros escolares sobre violencia de género y el mito del amor romántico.
- Formaciones de trato con víctimas de violencia de género para organismos públicos.
- La sala amable del retén de la Guardia Civil.
- Obras de teatro.
- Charlas con figuras
- Puesta en marcha de una ludoteca enmarcada en el Plan Corresponsables de la Generalitat Valenciana.

El proyecto de la ludoteca se puso en marcha durante el verano de este mismo curso. Y pudieron disponer de este recurso un total de 77 menores de edad.

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

Tabla 10. Distribución de las personas usuarias por sexo y grupos de edad.

Fuente. Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Elaboración propia.

Estas 77 personas provenían de 55 familias distintas. El grupo mayoritario que dispuso de este servicio fueron familias de origen extranjero, suponiendo más de la mitad del total de familias.

	Número	%
Monoparental	3	5,45%
Numerosa	8	14,55%
Con personas con discapacidad	2	3,64%
Inmigrantes	29	52,73%
Otras	15	27,27%
Total	55	100%

Tabla 11. Distribución del tipo de familias.

Fuente. Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Elaboración propia.

La valoración de las acciones municipales por el fomento de la igualdad de género es similar a la indicada contra la violencia de género, ubicándose la mayoría de la ciudadanía en una posición intermedia. Sin embargo, sí se nota



una ligera mejora en la valoración, también entre las mujeres (aunque siguen teniendo una percepción menos positiva que los hombres).

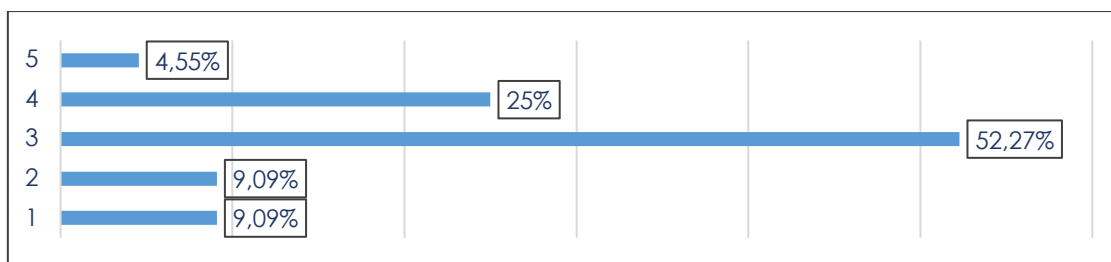


Gráfico 53. "¿Consideras que el Ayuntamiento está realizando las acciones adecuadas para fomentar la igualdad en el municipio?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

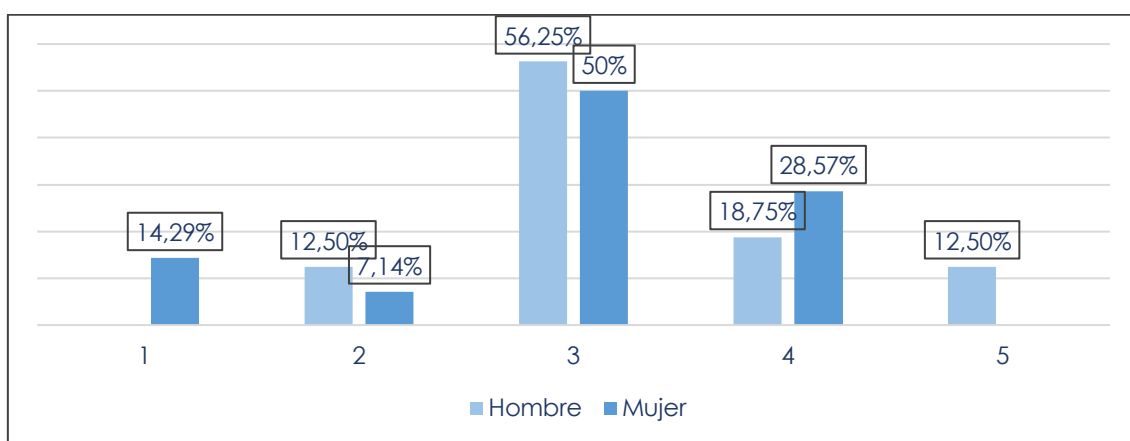


Gráfico 54. Resultados según sexo.

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Esta Unidad identifica ciertos problemas en la coordinación con otros organismos públicos, en especial los distintos cuerpos policiales. Esta falta de comunicación, precisan desde las entrevistas, proviene de la falta de respuesta de estos cuerpos.

También se indica que no existe transversalidad en las acciones municipales en lo que respecta a la igualdad. Debería realizarse un trabajo coordinado entre los distintos departamentos del consistorio para alinear todas las políticas públicas y conseguir una gestión pública con enfoque de género.

Desde esta Unidad, esperan poner en marcha cada vez más acciones tanto de promoción y concienciación sobre la igualdad a la ciudadanía en general (charlas formativas, campañas de concienciación...), como dentro de los



propios organismos públicos (presentación del Plan de Igualdad interno, formaciones en lenguaje inclusivo...).

Violencia de género

En este apartado cabe poner en valor el Servicio de Atención a Violencia de Género ya descrito en el apartado de recursos. A pesar de no encontrarse enmarcada dentro del organigrama del Departamento, se le considera como un recurso esencial para afrontar esta lacra social.

Del mismo modo que la Unidad de Igualdad, se destaca desde el equipo la falta de una figura específica de la Policía Local en este servicio (pese a ser la Guardia Civil la encargada de gestionar las denuncias por violencia de género). No solo es que falte esa figura policial, sino que también se señala una falta de coordinación y apoyo de los cuerpos policiales al área. Se considera un factor clave para la mejora del servicio que se pueda realizar un trabajo transversal (como el logrado con la creación de una sala amable para víctimas de violencia de género en el retén de la Guardia Civil).

Sin embargo, sí se considera que existe una coordinación adecuada con otros recursos contra la violencia de género, como son las Oficinas de Atención de Víctimas al Delito y el Centro Mujer 24 horas. Desde Servicios Sociales se llega a matizar que la relación podría ser más fluida si se limitasen ciertos requisitos burocráticos, los cuales pueden dificultar el trabajo conjunto de las instituciones. Como suele ser común a todos los servicios, en este no se puede identificar tampoco un perfil concreto de víctima (más allá de ser mujer, obviamente). Las mujeres que acuden a este servicio lo hacen por diversas vías: las que acuden directamente a este servicio, mujeres derivadas de cuerpos policiales, mujeres derivadas de centros de salud... Desde el servicio de Pangea también se ha detectado algún caso, principalmente de población latinoamericana. La encargada de este servicio destacó que es más difícil detectar esa violencia de género desde su servicio en la población de origen africano y asiático, puesto que suelen ser los hombres quienes acuden a los Servicios Sociales.

Destacan el presunto aumento de abusos y agresiones sexuales sobre menores durante los últimos años, aunque lo relacionan más a una mayor concienciación de la ciudadanía respecto a este problema, que por un aumento real de los casos.

Además, inciden en el estigma social que mantienen las mujeres nacidas y criadas en Altea en acudir a este tipo de recursos. Por lo que puede ser recomendable realizar actuaciones municipales para actuar sobre esa percepción ciudadana.



Para acabar con la violencia de género, a parte de las necesarias actuaciones en materia de concienciación y prevención (labor realizada principalmente por la Unidad de Igualdad, siendo este servicio un órgano más de actuación con la ya víctima), es necesario intervenir sobre la dependencia económica de la mujer respecto del hombre: facilitar el acceso a la vivienda, mejorar la oferta de empleo y las condiciones laborales, introducir mayores recursos, etc.

A continuación, se identifican los recursos disponibles en materia de violencia de género para la ciudadanía de Altea y dónde están ubicados.

RECURSO	UBICACIÓN
Departamento de Bienestar Social e Igualdad	Altea
Mentoras-acompañantes, "Mujeres con Voz"	Altea
Sala amable menores, Guardia Civil	Altea
Juzgado Violencia de Género	Benidorm
Oficina de Atención a Víctimas Delito	Benidorm
Turno de Oficio especializado	Benidorm
Turno de Oficio especializado	Villajoyosa
Guardia Civil	Altea
Policía Local	Altea
Centro Mujer 24 horas	Denia
Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción	Villajoyosa
Atenpro, Servicio de atención telefónico	Altea

Tabla 12. Recursos de atención a la violencia de género.

Fuente. Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Elaboración propia.

La ciudadanía, a través del cuestionario, no refleja una clara mayoría ni de valoración negativa ni positiva de los recursos disponibles, votando la mitad (el 50% de las personas encuestadas) una opción intermedia.

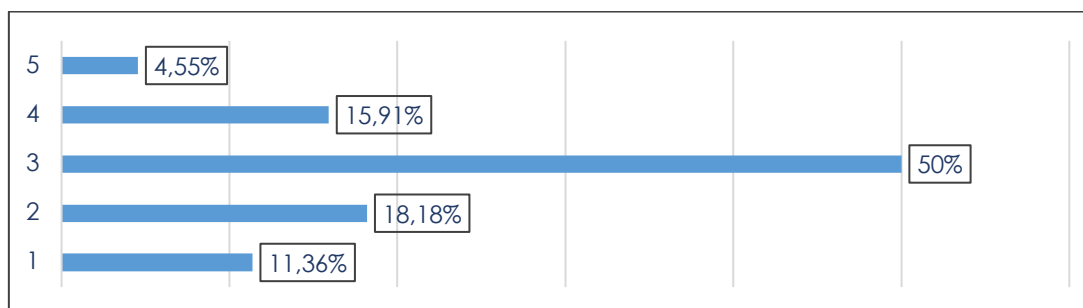


Gráfico 55. "¿Cómo valoras los recursos ofrecidos para combatir la Violencia de Género a nivel municipal? Siendo 1 totalmente insatisfactorios y 5 totalmente satisfactorios"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.



Sin embargo, cabe destacar que la percepción en la peor y la mejor nota varía bastante entre mujeres y hombres. Así, el 14'29% de las mujeres votaron 1 (frente al 6'25% de los hombres) y ninguna votó la opción 5 (frente al 12'5% de los hombres). Por lo tanto, si observamos la valoración de las mujeres, su percepción sobre los recursos es mejorable.

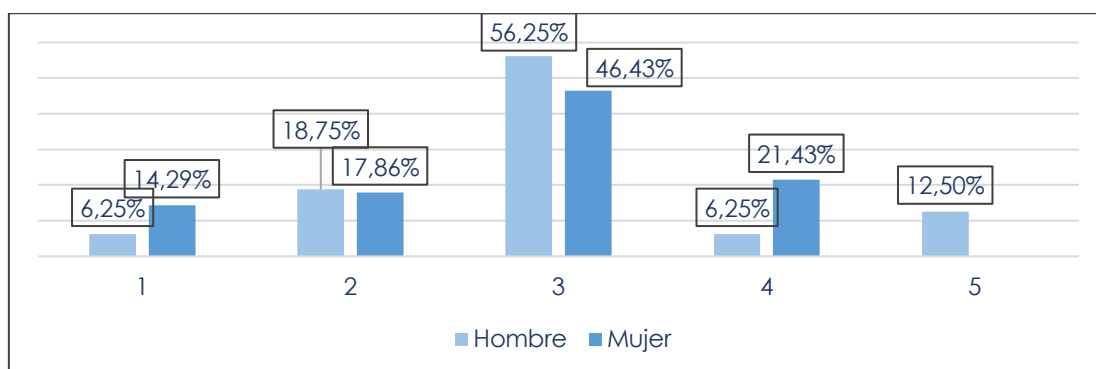


Gráfico 56. Resultados según sexo de la persona encuestada.

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Se espera que, con este servicio y el desarrollo de la Unidad de Igualdad, se consiga a corto plazo una mayor coordinación dentro de la propia estructura de Servicios Sociales que, sumada al trabajo de otras instituciones públicas y del tejido asociativo, consiga realizar grandes avances en la lucha contra esta problemática social.

Migración

Altea es un municipio que acoge a multitud de diferentes nacionalidades entre su vecindario, con el reto que supone ello para la inclusión social. En este sentido, juega un papel muy importante la oficina de Pangea, ya que su objetivo es informar, orientar y asesorar a las personas extranjeras facilitando el acceso a los recursos públicos y privados, en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

Como ya se ha podido comprobar en el diagnóstico sociodemográfico, Altea cuenta con dos principales focos migratorios (más allá del temporal por turismo). Un primer foco de población, principalmente del continente europeo, que en edad de jubilación decide comprar una vivienda en una zona turística y costera, aprovechando las condiciones climáticas y el menor coste de vida de este país. Y el segundo foco, enfocado más a nivel laboral, de población que aspira obtener un empleo y que afronta ciertas dificultades económicas y sociales hasta que obtiene un trabajo digno y en condiciones. Observando el análisis ya realizado del mercado laboral del municipio, este segundo grupo puede sufrir claramente unas consecuencias económicas adversas.



La ciudadanía también lo percibe así. Tras preguntar en el cuestionario si existen grupos sociales que tienen un mayor riesgo de exclusión social en Altea (respondiendo afirmativamente el 59'09% de las personas encuestadas), se le pidió a la ciudadanía que respondió afirmativamente que indicase cuáles. El grupo que fue más votado (la mitad de las encuestadas lo eligieron) es el de personas de nacionalidad extranjera (seguido por las personas de etnia minoritaria y las personas con drogodependencias, las cuales se tratarán al hablar de la UPCCA).

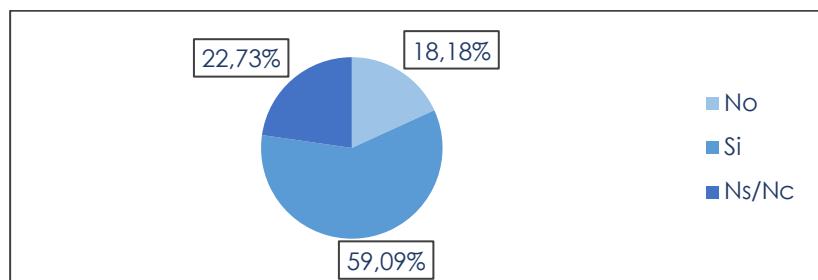


Gráfico 57. "¿Piensas que existen grupos sociales que tienen un mayor riesgo de exclusión social en Altea?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

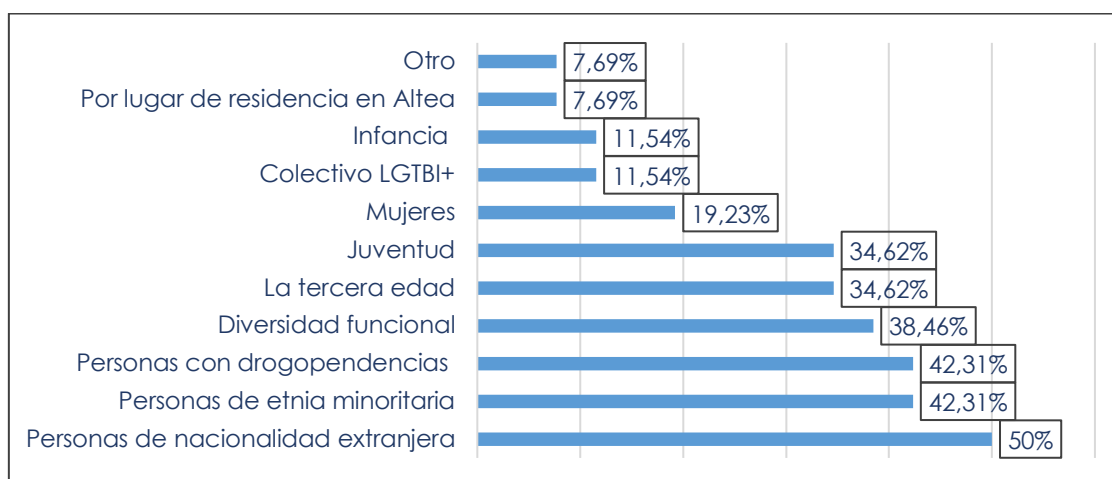


Gráfico 58. Grupos sociales con un mayor riesgo de exclusión social en Altea según la ciudadanía.

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Ese riesgo de exclusión y vulnerabilidad social es alto según percibe la ciudadanía (el 45'46% se ubica entre 4 y 5 en la pregunta de escala realizada en el cuestionario). Cabe destacar cómo varía la percepción de la población extranjera, al haber una mayor diversidad en las respuestas: hay un mayor



porcentaje de personas extranjeras que de españolas en las respuestas 1 y 2, y al mismo tiempo en la respuesta 5.

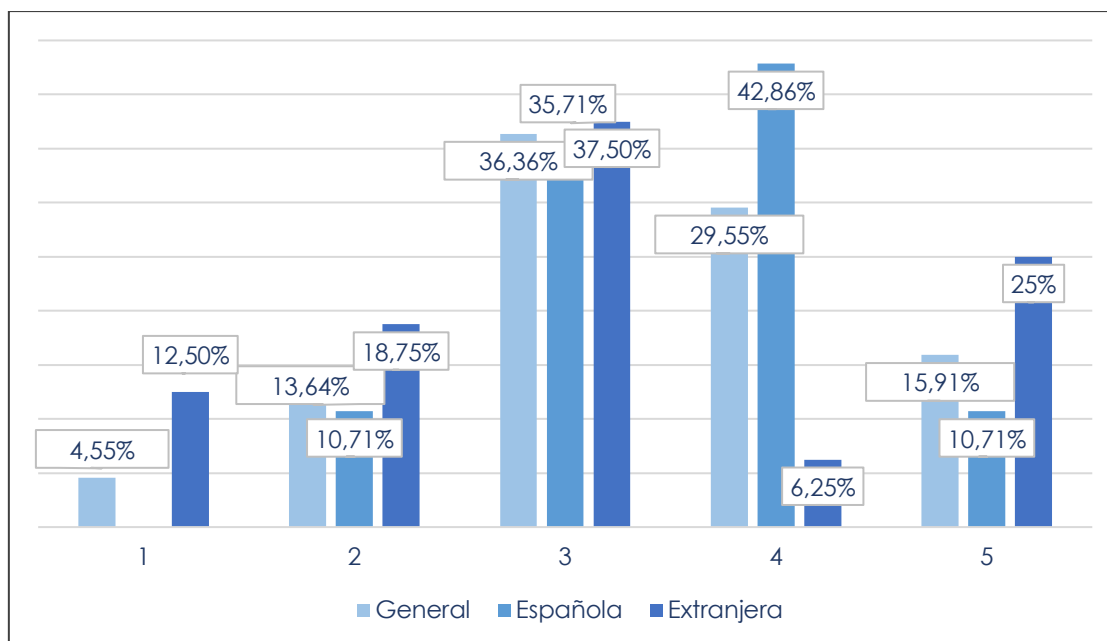


Gráfico 59. "¿Cómo percibes el grado de riesgo de exclusión y las situaciones de vulnerabilidad social en Altea? Siendo 1 muy bajo y 5 muy alto" según nacionalidad.

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

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

Tabla 13. "¿Cómo percibes el grado de riesgo de exclusión y las situaciones de vulnerabilidad social en Altea? Siendo 1 muy bajo y 5 muy alto" según nacionalidad.

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Conclusiones parecidas se pueden extraer de la pregunta a la ciudadanía sobre el nivel de inclusión y cohesión social municipal. En este caso, desciende ligeramente la percepción positiva.

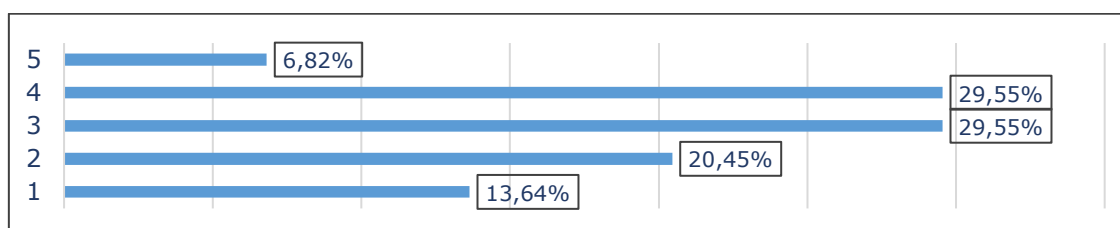




Gráfico 60. "¿Cómo valoras el nivel de inclusión y cohesión social municipal? Siendo 1 nada inclusivo y 5 totalmente inclusivo".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Es más, la mitad de las personas encuestadas creen que existen colectivos de otras nacionalidades (y de etnias minoritarias) que no están integrados en Altea. Esta opinión no la termina de compartir el personal de Servicios Sociales durante la entrevista, aunque sí identifican que la ciudadanía suele identificar el vandalismo juvenil con la población de origen extranjero, principalmente, con las personas menores residentes en el centro de Menores Extranjeros No Acompañados (sin existir ninguna estadística que pruebe esa conjetura).

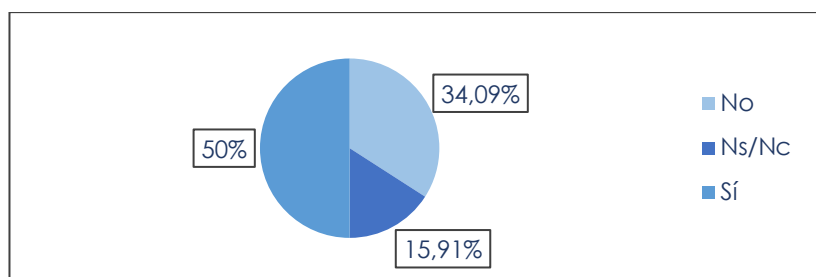


Gráfico 61. "¿Piensas que existen colectivos de otras nacionalidades que no están integrados en Altea?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

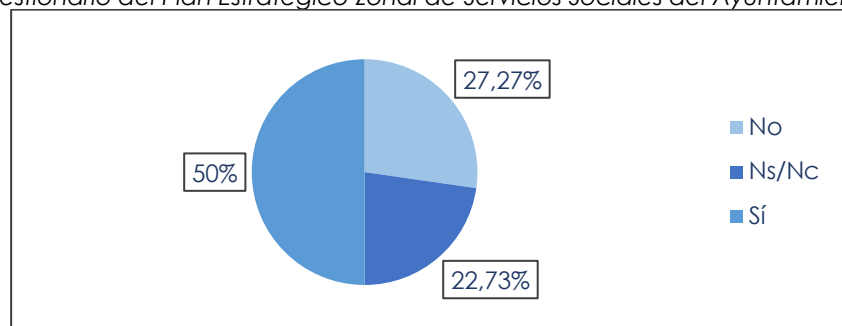


Gráfico 62. "¿Piensas que existen colectivos de otras etnias que no están integrados en Altea?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Según la memoria del año 2021, el servicio de Pangea trató un total de 235 casos, principalmente a población de origen latinoamericano, siendo la nacionalidad más común la colombiana.

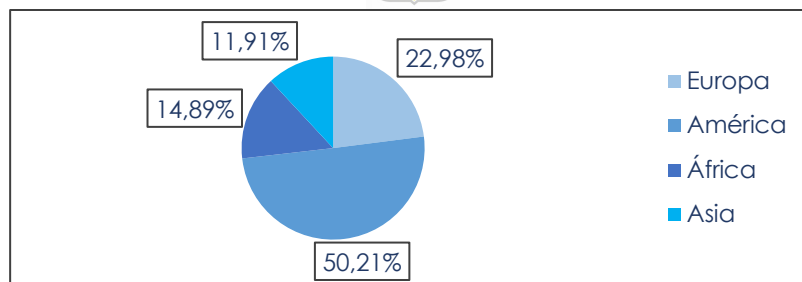


Gráfico 63. Personas usuarias de Pangea según origen (2021).

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

PAÍS	%
Colombia	20,43%
Marruecos	11,49%
Rusia	10,64%
Nepal	9,36%
Ecuador	8,51%
Argentina	8,51%
Rumanía	5,53%
Cuba	3,83%
Senegal	3,40%
Ucrania	2,13%
Venezuela	2,13%
Perú	1,70%
El Salvador	1,70%
Italia	1,70%
Brasil	1,28%
India	0,85%
Irán	0,85%
Pakistán	0,85%
Francia	0,85%
Bulgaria	0,85%
Chile	0,85%
Bolivia	0,85%
Reino Unido	0,85%
Guatemala	0,43%
Bélgica	0,43%

Tabla 14. Personas usuarias de Pangea según origen (2021).

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

De esas 235 personas usuarias, la mayoría fueron mujeres (el 58'3%), aunque en menor porcentaje al observado en otros servicios.

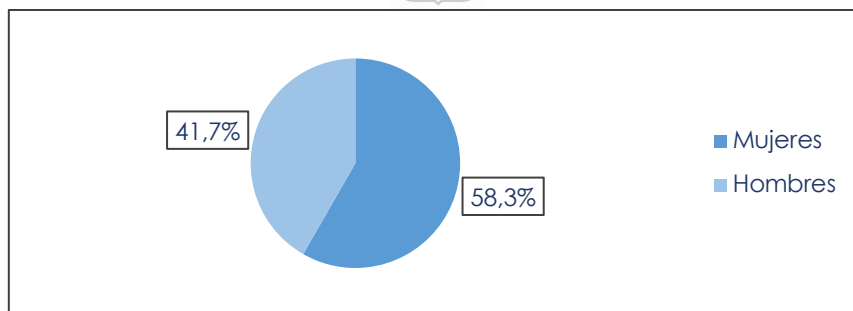


Gráfico 64. Distribución de los casos de Pangea según sexo (2021).

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Según la citada memoria del servicio de 2021, los dos documentos más tramitados por Pangea fueron el informe de integración social (81 informes) y el informe de idoneidad de la vivienda (34 informes).

El informe de Integración Social va vinculado al trámite que se realiza para solicitar la Autorización de Residencia Temporal por circunstancias excepcionales, concretamente por Arraigo Social. La finalidad de este informe es acreditar la integración social en España de la persona durante los último 3 años. Puede eximirse a la persona extranjera la necesidad de este informe si justifica los vínculos familiares con otros residentes regularizados referidos a Cónyuges o parejas de hecho registradas, ascendientes y descendientes en primer grado y línea directa.

El informe de idoneidad de vivienda deben presentarlo aquellas personas extranjeras que deseen solicitar una autorización inicial de residencia temporal por reagrupación familiar o al renovarla, únicamente si han modificado su domicilio. En éste se exige a la persona solicitante que acredite, entre otras cosas, que cuenta con una vivienda adecuada para atender sus necesidades y las de su familia.

Del total de estos informes del 2021 se puede comprobar que la mayoría han sido tramitados para hombres (el 60% de los informes). Esto concuerda con el perfil de padre de familia que se marcha al extranjero en búsqueda de empleo y que termina o regularizando la situación de su pareja/familia, o que termina trayendo consigo al resto de su núcleo familiar.

El año 2022, sin embargo, ha estado claramente marcado por la guerra de Ucrania. Así, el municipio de Altea ha acogido a varias unidades familiares refugiadas. En total, el Ayuntamiento de Altea y sus Servicios Sociales han ayudado a un total de 44 unidades familiares, compuestas por un total de 58 personas (según la memoria de ayuda a refugiados ucranianos).



A este grupo se le han proporcionado prestaciones económicas individualizadas (tanto de emergencia como de uso de vivienda), vales para la adquisición de productos básicos y vivienda. En concreto, se llegaron a acuerdos con dos hostales para que dispusiesen de 7 habitaciones para personas refugiadas ucranianas, y se dio uso a la vivienda en régimen de alquiler con la EHVA (con 5 dormitorios y 2 baños).

Según los datos proporcionados por la propia oficina de Pangea, hasta el mes de noviembre (momento de realización de la entrevista con el personal) se tramitaron 114 informes (72 de integración social y 42 de idoneidad de vivienda) y 64 prestaciones económicas individualizadas. De esas 64, cabe destacar que casi 3 de cada 4 fueron destinadas a población de origen ucraniano.

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

Tabla 15. Reparto porcentual de las Prestaciones Económicas Individualizadas realizadas por Pangea (2022).

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

A este grupo también se le proporcionó el servicio de clases de español. Se realizaron dos grupos de 20 personas cada uno, disfrutando cada grupo de 3 horas semanales de clase. Se realizó el contrato menor hasta diciembre de 2022, esperándose ampliar este servicio de cara a futuros años.

Siendo esencial la labor realizada por Pangea para la integración de las personas migrantes en el municipio, mejorando su situación social y económica, resulta de interés darle una mayor visibilidad al servicio, para así dar a conocer cuáles son las tareas que lleva a cabo, y concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de integrar al colectivo migrante, para así garantizarles una vida más satisfactoria, estable y digna en el municipio de Altea.

Para ello, se pueden llevar a cabo, a parte de las funciones ya marcadas por la normativa que se encuentran identificadas en el apartado de Recursos, actuaciones como talleres específicos (por ejemplo: búsqueda de empleo, aprendizaje de idiomas como el castellano, para mujeres migrantes...), que no solo proporcionan información de interés para este colectivo, sino que además les permiten establecer redes de amistades, conocer y ampliar sus recursos.

A partir de la entrevista con la trabajadora social del servicio, se propone gran variedad de actividades para concienciar al conjunto de la ciudadanía: charlas de visibilización en los centros educativos, formaciones en materia de tramitación de extranjería, Jornadas de diversidad cultural abiertas a la totalidad de la localidad,



Infancia y adolescencia

El servicio de familia y menores es el que se encarga de la prevención y evaluación de las situaciones de riesgo, así como del diagnóstico social y la intervención de carácter individual o familiar con la infancia y la adolescencia, las personas mayores y otras personas necesitadas de especial protección familiar. Sin embargo, el propio personal del servicio identifica que su trabajo está enfocado a infancia y adolescencia. A pesar de que en las entrevistas se reconoce que el servicio ha podido mejorar con la incorporación de más personal, se destaca la ausencia todavía de un Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA). Ante la falta de este recurso, el servicio de atención primaria básica termina con una enorme sobrecarga de trabajo, que aparte de resultar inasumible, lo que puede repercutir tanto en la calidad como en la inmediatez del servicio.

Se trata de un servicio que, como indican en las propias entrevistas, está normalmente denostado por la ciudadanía, siendo la figura negativa (influenciada por lo reflejado en la cultura televisiva y cinematográfica) que aparta a las personas menores de sus familiares. Esto demuestra cierta falta de conocimiento de la totalidad de actuaciones que puede poner en marcha un servicio de estas características. Esta conclusión se puede extraer de la valoración de los servicios de protección de la infancia de Altea en el cuestionario, al situarse casi el 60% en el NS/NC.

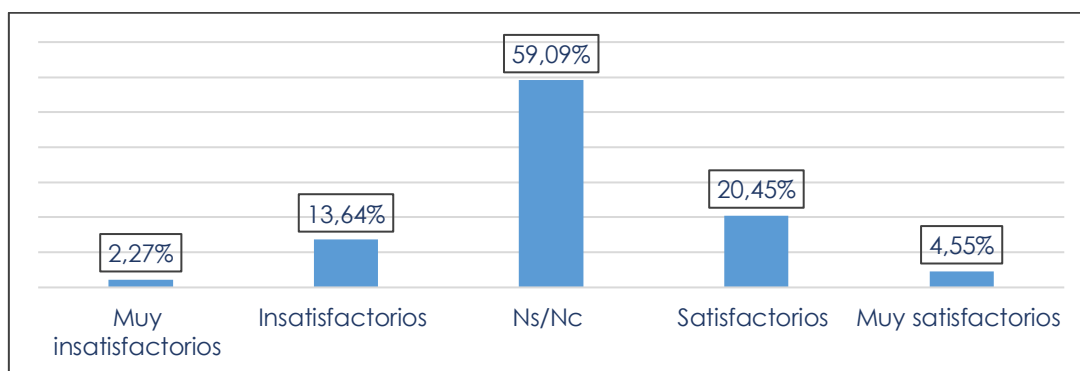


Gráfico 65. "Valora los Servicios de protección de la infancia en Altea".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Ese estigma social puede llegar incluso a profesorado y pediatría, dificultando así la colaboración con otros organismos que deben preservar el bienestar de las personas menores.

Los problemas principales por tratar de este servicio son el consumo de sustancias adictivas (descrito en el apartado de la UPCCA, servicio con el cual



existe una colaboración y coordinación adecuada) y la falta de ocio alternativo, problemas graves de salud mental (problemática citada posteriormente al describir el SASEM) y la normalización de ciertas conductas tóxicas en el amor (por ejemplo, la supervisión del teléfono móvil de la pareja). A pesar de no presentar unas cifras elevadas (según se indica por el equipo de Servicios Sociales de Altea), también se ha de tener en cuenta la problemática del absentismo escolar, aunque destacan que con los recientes cambios normativos se ha mejorado la lucha contra éste.

Para actuar ante todos estos problemas es necesario que se conciencie a la ciudadanía, a partir de distintas acciones como charlas o campañas, y se forme a las personas encargadas de actuar con las personas usuarias, para así adaptarse al cambio constante de la realidad social.

Otro problema que se debe tener en cuenta es la falta de recursos disponibles para la infancia y la adolescencia. La oferta de actividades para la infancia ofrecida por el Ayuntamiento es desconocida por la ciudadanía, ya que el 40'91% ha contestado "no sabe, no contesta".

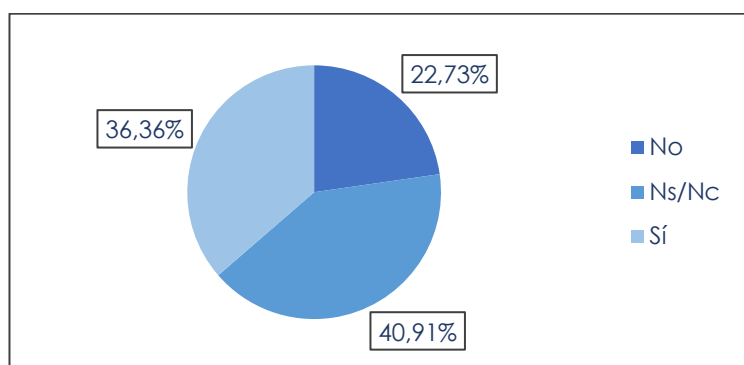


Gráfico 66. "¿Existen actividades para la infancia ofrecidas por el Ayuntamiento?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

La falta de actividades y de ocio influye tanto en el bienestar del menor como en las posibilidades de conciliación de las familias. La valoración de la ciudadanía a los recursos de conciliación con menores de edad es mejorable, existiendo un porcentaje mayor de insatisfacción (34'09% en el 1 y 2, frente al 22'72% en el 4 y 5).

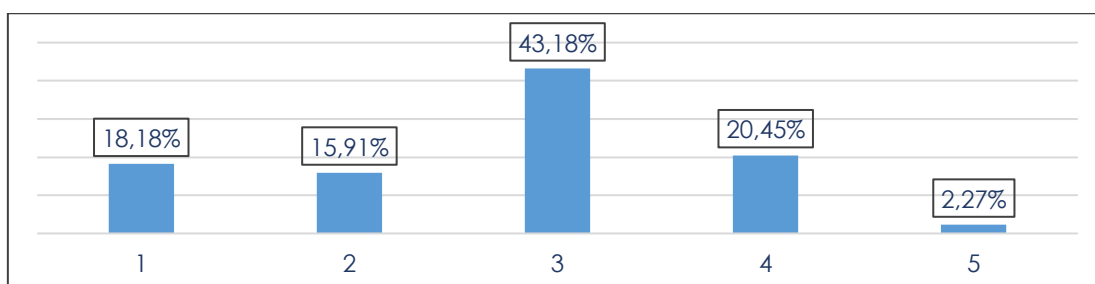




Gráfico 67. "¿Cómo valoras los recursos disponibles para conciliar con las personas dependientes menores? Siendo 1 que son incapaces de satisfacer las necesidades y 5 que satisfacen totalmente las necesidades".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Además, desde Servicios Sociales indican que existen ciertos problemas de integración social en los recursos de ocio y conciliación. No llegando la oferta de este tipo de acciones a las familias de escasos recursos económicos (en especial las de origen extranjero).

Conductas adictivas

La Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas Adictivas (UPCCA) es un recurso especializado en la prevención de adicciones dirigido a la totalidad de la ciudadanía, aunque su labor principal se lleve a cabo con menores de edad. Así, la memoria de este servicio para el curso 2021 refleja las siguientes actuaciones (para los 5 centros de educación primaria y los 2 centros de educación secundaria):

- 🌀 **Taller de emociones** (4º de primaria). 4 sesiones por aula en la que se ven 8 emociones contrapuestas y en las que se ayuda al alumnado a que identifique sus emociones y que le hacen sentir. Es una actividad en la que participan todos los centros escolares y que del gusto del alumnado y sus respectivos tutores.
- 🌀 **Taller de buen uso de las nuevas tecnologías** (5º de primaria). Se trabaja todo lo relacionado con el uso adecuado de las nuevas tecnologías, un horario y uso recreativo adecuado y como las nuevas tecnologías pueden afectar en los distintos ámbitos de la vida (familiar, escolar de ocio y tiempo libre). Este taller de una hora se ha realizado en todas las aulas de todos los centros educativos de Altea. Se trata de una actividad demandada por los centros, por los problemas que ven en su alumnado respecto al uso abusivo de estos dispositivos.
- 🌀 **Taller del buen uso y peligros en las redes sociales** (6º de primaria). Se tratan todos los peligros que el uso de las redes sociales e internet pueden ocasionar, así como herramientas para estar a salvo de estos peligros. Se ha realizado en todos los centros escolares de Altea. La sesión es de una hora por aula.
- 🌀 **Taller de las consecuencias del consumo de tabaco** (6º de primaria). Coincidiendo con el Día Mundial Sin Tabaco, se realiza un taller de una hora de duración en todas las aulas de todos los centros escolares de



Altea, sobre los efectos y consecuencias del consumo temprano de tabaco. Además, se trata el por qué la juventud comienza a consumir tabaco y se trabaja la presión de grupo y la toma de decisiones.

- 🌀 **Taller de consecuencias y efectos del alcohol** (6º de primaria). De 1 hora de duración, se ha impartido en todas las aulas de todos los centros escolares de Altea. Se tratan los tipos de bebidas, cómo afectan y las consecuencias del consumo. Y se emplean las gafas de visión borrosa con graduación alcohólica para imitar los efectos del alcohol.
- 🌀 **Taller de “Aula de Tabaco”** (1º de la ESO). Continuación del realizado en 6º de Primaria donde se recuerdan conceptos del consumo de tabaco, la gran sustancia adictiva que es la nicotina, cómo se produce esta adicción y los nuevos dispositivos que han aparecido y que incitan a los y las más jóvenes en el inicio del tabaco, vendiéndolos como menos perjudiciales para nuestra salud (vappers, cachimbas, cigarrillos electrónicos...). Este taller consta de una hora en todas las aulas de los dos IES de Altea.
- 🌀 **Taller de Nutrición** (1º de la ESO). Trata de explicar al alumnado la importancia de comer de manera saludable y cómo hacerlo.
- 🌀 **Taller de consecuencias y efectos del consumo de alcohol** (2º de la ESO). Se trata el tema del botellón, qué hacer si alguien entra en coma etílico, las Unidades de bebida estándar (UBE) y cómo afectan de manera distinta a mujeres y hombres. Este taller consta de 1 hora de duración.
- 🌀 **Taller “Sé inteligente en internet”** (2º de la ESO). Hace hincapié en la importancia de la privacidad y de hacer un buen uso de las redes sociales.
- 🌀 **Taller sobre los mitos y realidades del cannabis y sobre las creencias erróneas que los jóvenes tienen sobre esta sustancia** (3º de la ESO). La edad de este curso (15-16 años) es la que presenta un consumo de cannabis más alto, y en la que creen que no les perjudica y no ven los efectos a corto plazo. El taller trata todo esto, así como los efectos a nivel cerebral de cannabis en personas tan jóvenes en proceso de crecimiento cerebral. El taller también se realiza en los cursos de Programa de Mejora del Aprendizaje y el Rendimiento (PMAR) de los dos IES de Altea.
- 🌀 **Talleres de “Rap Preventivo”** sobre el consumo de drogas incidiendo en el consumo de alcohol, en el IES Altaia (3º de la ESO y PMAR).



- **Taller sobre el consumo de drogas ilegales** (4º de la ESO). En este taller, de 1 hora de duración, se ven los conceptos básicos en el consumo de drogas, cómo se llega a una dependencia, aspectos como el uso/abuso de sustancias, sustancias psicoactivas de cada droga y el tema de la legalidad del consumo en España.
- **Talleres sobre la prevención en apuestas deportivas y juego online**, a través de Fundación AEPA de la Diputación de Alicante, en el IES Bellaguarda (4º de la ESO).
- **Charla-coloquio “Qué puedo hacer como padre”**, para padres sobre el buen uso de las nuevas tecnologías.
- **Charla-taller sobre sexualidad “Què fem amb el porno?”**. De manera telemática y presencial, se les daba herramientas a las familias para poder comunicarse con sus hijos respecto a la sexualidad, cuándo es la mejor edad, cómo hacerlo, etc.

A todas estas actividades cabe sumarle el trabajo realizado de atención personal y familiar individualizada. Cuando se trata de menores, se suelen realizar las sesiones en los centros educativos para fomentar su asistencia y así luchar contra el absentismo escolar. En este tipo de actuaciones se persigue tratar los orígenes del consumo, así como el desarrollo de habilidades sociales y la autoestima de la persona consumidora. En el caso de atención familiar, puede hacer uso de instalaciones de Servicios Sociales.

Las personas que consumen mayores de edad se derivan principalmente a Servicios Sociales y a otras unidades más especializadas (como la UCA de Benidorm, teniendo en cuenta que la UPCCA se dedica más a la prevención que a la intervención).

Se identifica en la entrevista con el personal de la unidad un consumo excesivo de cannabis, en especial a partir de los 14 años, aunque sin responder a un perfil concreto.

Uno de los problemas identificados desde este servicio es la falta de ocio alternativo al consumo de alcohol, tabaco y demás sustancias. Esta conclusión es compartida por la ciudadanía, como reflejan los resultados del cuestionario a la pregunta sobre la oferta de ocio alternativo; pues la mitad de las personas encuestadas niegan la existencia de ocio alternativo no relacionado con el consumo de alcohol u otras sustancias adictivas.

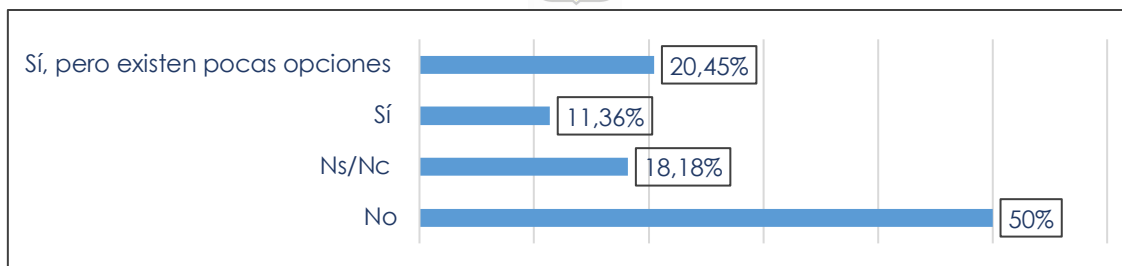


Gráfico 68. "¿Piensas que hay oferta de ocio alternativo no relacionada al consumo de alcohol y sustancias adictivas?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Cabe señalar que, al preguntar por la frecuencia con la que se realizan ciertas acciones vinculadas con tipos de adicción, no se han obtenido datos demasiado alarmantes, siendo la que más frecuencia posee el consumo de pantallas.

	1	2	3	4	5	Ns/Nc
El consumo de alcohol	43,18%	29,55%	13,64%	4,55%	6,82%	2,27%
El consumo de tabaco	75%	0%	9,09%	4,55%	6,82%	4,55%
El consumo de drogas	79,55%	4,55%	9,09%	0%	2,27%	4,55%
El consumo de pantallas	29,55%	20,45%	25%	9,09%	9,09%	6,82%
Los juegos de azar y apuestas	70,45%	4,55%	13,64%	0%	4,55%	6,82%

Tabla 16. "¿Con qué frecuencia realizas las siguientes acciones? Siendo 1 nunca y 5 frecuentemente".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Asociacionismo y otros actores

El tejido asociativo del municipio puede ejercer una labor destacada asistiendo el trabajo realizado por los Servicios Sociales. Por ello, resultaba de interés contar con su valoración del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea, de la realidad social del municipio y de la coordinación y comunicación entre ellas y con la administración pública.

Desde el Ayuntamiento se financia una parte de sus actuaciones por medio de subvenciones. Gracias a esto, las asociaciones aspiran a ayudar a la ciudadanía en aquellos aspectos a los que Servicios Sociales no puede llegar por falta de tiempo, recursos y/o competencias. En el apartado de Recursos se puede observar el reparto de subvenciones del año 2022.



Como se ha visto en el apartado de metodología, Para la realización de este Plan, se ha podido contar con la colaboración de:

- **Cáritas Altea**
- **Corazón Exprés** (Asociación benéfica de ayuda en emergencia)
- **Integra** (Asociación de Padres de Personas con TEA, TGD y otras necesidades Especiales de la Marina Baixa)
- **AFEM Marina Baixa** (Asociación de familiares y enfermos mentales de la Marina Baixa)
- **Fundación Salud y Comunidad** (FSC)
- **Anémona Marina Baixa**
- **COCEMFE Alicante**

Tras la dinámica con ellas y las entrevistas con el personal de Servicios Sociales se identifica una buena coordinación entre ambos actores. El Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea mantiene una comunicación adecuada con las entidades de las que requieren ayuda para necesidades puntuales y/o asistencia con casos a los que no pueden llegar.

Por tanto, se realiza una valoración muy positiva del personal técnico del Departamento, tanto del trabajo que realizan como de la comunicación que mantienen con los diferentes agentes sociales. Sin embargo, las asociaciones piden que haya una comunicación aún más fluida y formal, a través de los mecanismos que se determinen convenientes. Así, se podrá tratar de forma conjunta tanto los casos sobre los que actúan, como los recursos disponibles y las actividades llevadas a cabo por cada actor. La ciudadanía parece coincidir en la posibilidad de mejora de la comunicación entre ambos actores.

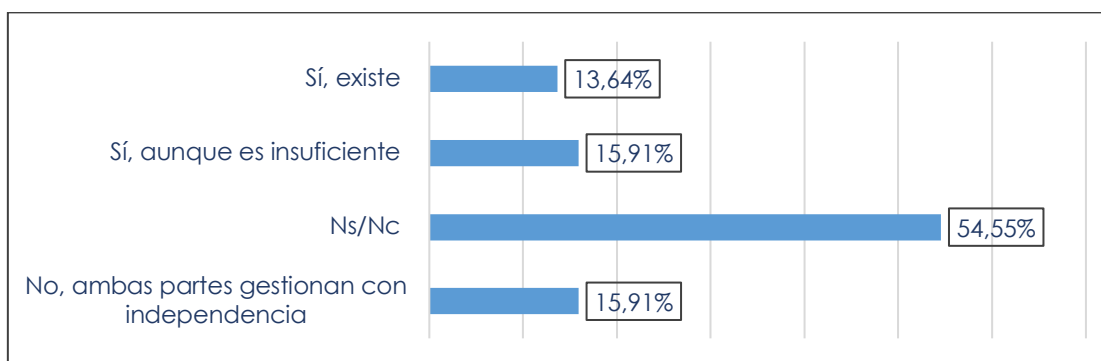


Gráfico 69. "¿Consideras que existe coordinación entre los Servicios Sociales municipales y las asociaciones sociales locales?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Lo que sí que es cierto, es que se identifica una mayor dificultad de comunicación con los distintos departamentos del Ayuntamiento, sin llegar a señalarla como mala, sino simplemente menos fluida que con el Departamento



de Bienestar Social. Por ejemplo, con la Agencia de Desarrollo Local (ADL) no existe la comunicación necesaria, a pesar de que juega un papel clave para mejorar el bienestar de la ciudadanía y disminuir el riesgo de exclusión social. Mejorar esta comunicación es de interés para realizar un trabajo más eficaz, eficiente y transversal.

La coordinación con los centros educativos, de menores y de salud es adecuada. Se destaca desde el Departamento que la coordinación y comunicación con los distintos cuerpos policiales y judiciales es bastante mejorable; siendo que su cooperación es indispensable para llevar a cabo cierto tipo de actuaciones como las relacionadas con las de igualdad o de seguimiento de casos de exclusión social.

La coordinación entre asociaciones sí que la califican de mejorable, identificando los problemas derivados de la normativa de protección de datos, la cual provoca dificultades para comunicarse respecto a sus respectivos casos para evitar la "duplicación" de ayudas.

Por último, queda patente que el Ayuntamiento, en especial la concejalía de Igualdad, Bienestar Social, Dependencia, Sanidad y Mayores sí hace caso a las necesidades sociales de los diferentes actores, aunque resulta complicado satisfacer todas las demandas. En este sentido, indican el aumento de la plantilla en el Departamento como un avance destacable.

Servicios Sociales

Para finalizar, se realiza un análisis del conocimiento de los servicios prestados, de los recursos disponibles y la organización de todo el Departamento de Bienestar Social de Altea.

Respecto al conocimiento de los Servicios Sociales disponibles, una mayoría destacable de las personas encuestadas, (el 52'27%), indicaron que no conocen la totalidad de programas y actuaciones llevadas a cabo por este Departamento.

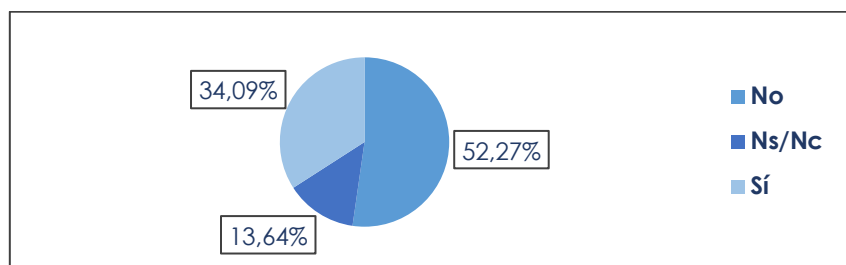


Gráfico 70. "¿Conoces los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento, así como de sus recursos y programas?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.



Este resultado coincide con las observaciones realizadas durante las entrevistas con personal del Departamento y la dinámica con las asociaciones. A este desconocimiento, cabe añadirle el estigma social producido tanto contra las personas que hacen uso de los Servicios Sociales, como contra el propio Departamento (como se señaló especialmente en el servicio de familia y menores). Así, en algunas entrevistas ha surgido la idea de realizar campañas para dar a conocer la labor del Departamento.

Respecto a los recursos disponibles para las personas profesionales del Departamento, se identifica la ausencia de despachos propios para ciertos servicios. Esta carencia es relevante teniendo en cuenta que, entre las diversas labores a realizar por el personal, se deben hacer atenciones individualizadas con personas usuarias, las cuales requieren de privacidad, tanto por respeto a su intimidad, como para generar un entorno seguro en el cual esta persona usuaria pueda expresarse cómodamente.

Continuando con recursos materiales, se estima necesario una mayor oferta en el parque móvil municipal, para poder atender a todas las necesidades del Departamento, así de teléfonos móviles, y no depender de sus propios recursos personales. En la entrevista con el coordinador del Departamento se coincidió en las exigencias señaladas por el personal, aunque matizando que estas acciones conllevan un coste que ha de ser aprobado por el Ayuntamiento. De momento, está presupuestada para el próximo curso la compra de un nuevo vehículo.

Respecto a los recursos humanos, se hace hincapié en la mejora realizada durante los últimos años. Durante las entrevistas con el personal se ha incidido en que aún se puede completar más la plantilla, aunque indicaron que ya hay un aumento de plantilla planificado. Cabe esperar a la incorporación de todo el personal para extraer una conclusión clara sobre la falta o no de más personal cualificado.

Sin embargo, a lo largo de las entrevistas sí se ha detectado una falta de tiempo del personal para realizar un trato directo con la persona usuaria. Señalan la tarea burocrática como la causa principal de la sobrecarga de trabajo. Por ello, se plantea una posible reformulación de la organización o la incorporación de perfiles destinados directamente a la realización de estas labores más administrativas que sociales. Al preguntarle a la ciudadanía sobre la falta de recursos de los Servicios Sociales de Altea encontramos una división de opiniones. Así, pese a haber más gente que cree que no tienen los recursos necesarios, la diferencia con las personas no es reseñable.

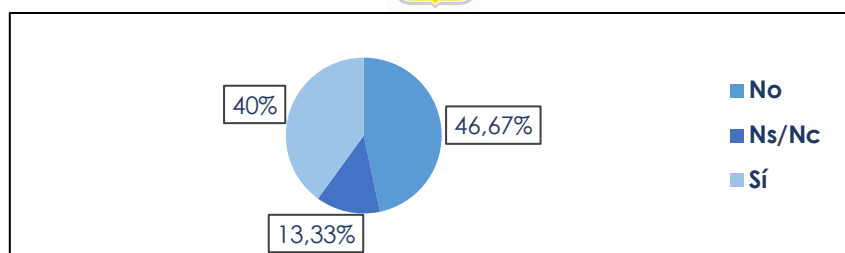


Gráfico 71. "¿Piensas que los Servicios Sociales de Altea poseen los recursos necesarios para atender todos los problemas sociales del municipio?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Se valora como positivo (aunque suponga una mayor carga de trabajo) la creación de nuevas comisiones y grupos en los que fomentar el trabajo cooperativo y transversal entre áreas y/o agentes sociales. Así, se pueden establecer comunicaciones más formales con entidades colaboradoras de Servicios Sociales, ya sea el tejido asociativo u otras instituciones públicas como el Ayuntamiento o los cuerpos policiales de la localidad.

Además, se adjuntan los resultados del cuestionario respecto a la valoración de los Servicios Sociales municipales. El 20'45% de las personas encuestadas sí han hecho uso de los Servicios Sociales durante este último año.

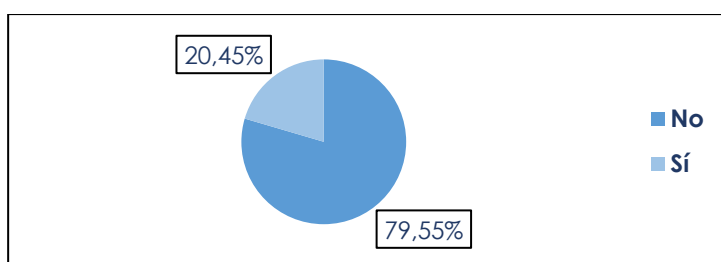


Gráfico 72. "¿Has hecho uso de los Servicios Sociales municipales durante el último año?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

De esas personas usuarias, al menos 1 de cada 3 han empleado el servicio, como mínimo, una vez al mes.

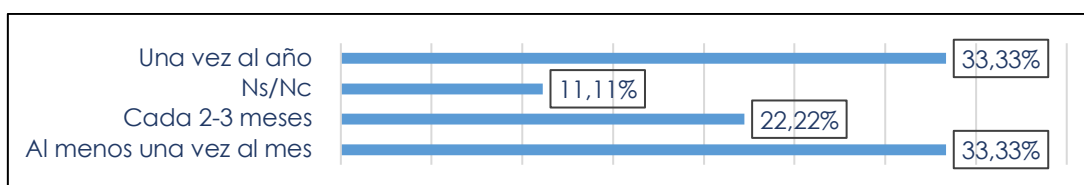


Gráfico 73. "¿Con qué frecuencia has hecho uso de las prestaciones de los Servicios Sociales de Altea?"

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.



Como se puede comprobar, la satisfacción con el servicio es alta. Así, el 55'55% de las personas encuestadas que han hecho uso de los Servicios Sociales se encuentran satisfechas con los mismos. Además, ninguna persona se encuentra muy insatisfecha.

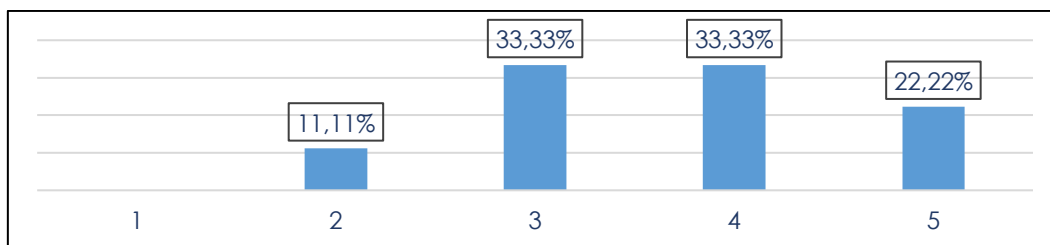


Gráfico 74. "¿Cómo valoras tu satisfacción con los Servicios Sociales municipales? Siendo 1 muy insatisfactoria y 5 muy satisfactoria".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Los resultados sobre la atención recibida por parte del personal poseen una valoración similar a la observada con la satisfacción con los Servicios Sociales municipales.

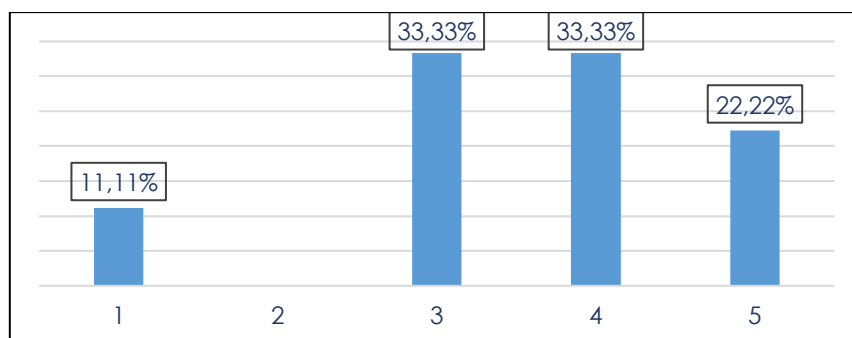


Gráfico 75. "¿Cómo valoras la atención recibida en los Servicios Sociales municipales? Siendo 1 muy negativa y 5 muy positiva".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Eso sí, cabe señalar que sí existe una mayor división sobre el aumento de la calidad de vida, existiendo porcentajes iguales de valoración tanto positiva como negativa. La valoración negativa también puede deberse a que se haya iniciado hace poco el uso de los Servicios Sociales, pudiendo no haber surtido aún efecto.

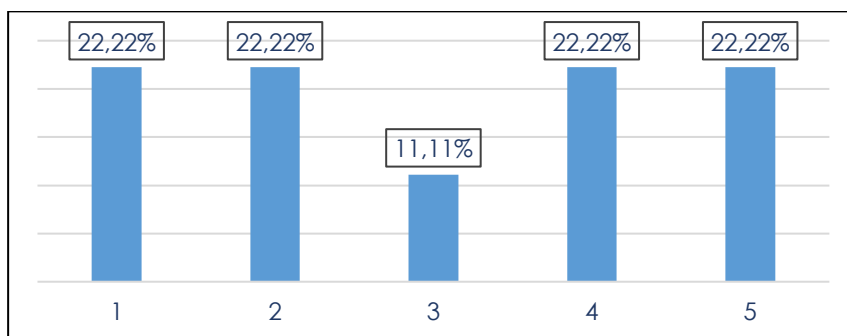


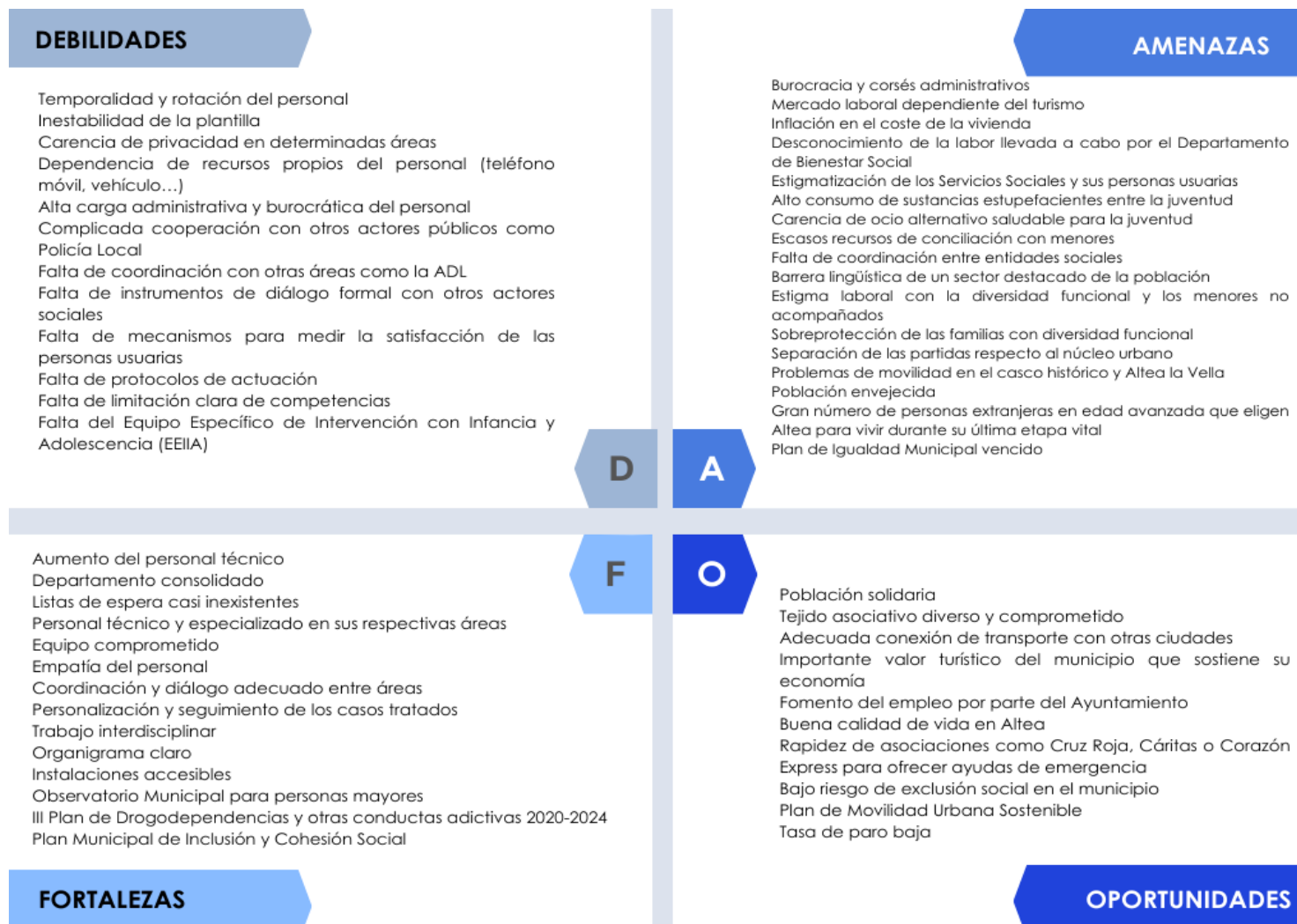
Gráfico 76. "¿Cómo valoras el aumento de calidad de vida después de haber hecho uso de los Servicios Sociales municipales? Siendo 1 muy bajo y 5 muy alto".

Fuente. Cuestionario del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea.

Por último, cabe remarcar que a pesar de los problemas de falta de personal y la alta temporalidad característica de cualquier departamento de Servicios Sociales, existe un compromiso expreso por escrito de la mesa de negociación de crear las plazas necesarias para completar el equipo. Además, el departamento de Altea cumplió en 2022 con la ratio de personal exigido por la legislación vigente.



DAFO



PLAN DE ACCIÓN



9. PLAN DE ACCIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. ADECUAR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALTEA AL MARCO NORMATIVO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

En la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana establece cómo deben configurarse los Servicios Sociales a todos los niveles. En el caso de Altea, gracias al aumento de personal que ha posibilitado la prestación de nuevos servicios, se cumple con la estructura que marca dicha Ley para un municipio de las características de Altea.

Sin embargo, hay que incorporar la figura del personal de referencia, lo que modificará toda la organización interna del Departamento en cuanto a la recepción de personas usuarias y seguimiento posterior.

OBJETIVO 1.1 Adaptar la estructura del Departamento a la que establece la Ley 3/2019.

ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 1.1.1. Implementar la figura del profesional de referencia para garantizar un acompañamiento profesionalizado e integral de las personas.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 1.1.2. Adaptar las diferentes zonas para organizar las personas usuarias y el personal de referencia que le corresponda.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 1.1.3. Adaptar y revisar el organigrama jerárquico y funcional del Departamento que responda a la nueva división de zonas y recoja la figura del personal de referencia.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 1.1.4. Realizar un Cuadro de Mando que establezca una prioridad					Departamento de Bienestar Social	NO



de las garantías del servicio, y cada una de ellas con objetivos y acciones a desarrollar.						
Acción 1.1.5. Incluir procesos de consolidación de empleo del personal del Departamento Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea.					Ayuntamiento de Altea	SI
Acción 1.1.6. Garantizar que el Departamento cuenta con todos los reglamentos, las ordenanzas y los protocolos que establece la normativa vigente.					Asesoría Jurídica Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 1.1.7. Garantizar que el Departamento cuenta con todas las comisiones que establece la normativa vigente.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 1.1.8. Instar de forma continua a las entidades necesarias para poder implantar el Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA)					Coordinación de Servicios Sociales Concejalía de Bienestar Social	NO



OBJETIVO 1.2. Potenciar el rendimiento y el impacto del Departamento.

ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 1.2.1. Elaborar un mapa con las fases de ejecución del modelo operativo del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 1.2.2. Apoyar con recursos las fases menos desarrolladas.					Departamento de Bienestar Social	SI
Acción 1.2.3. Diseñar un flujograma de trabajo de atención primaria.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 1.2.4. Crear subcomisiones por áreas para que sean más eficaces y eficientes, y que a las comisiones vaya únicamente una persona representante de cada área.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 1.2.5. Hacer uso del "Sistema Informático de Usuarios de Servicios Sociales" (SIUSS) por parte de todo el equipo profesional de servicios sociales, como herramienta básica y fundamental, para garantizar la continuidad de las intervenciones, elaborar informes de actuaciones, informes de impacto, memorias y obtener datos estadísticos reales de la acción social del departamento.					Departamento de Bienestar Social	NO



OBJETIVO 1.3. Garantizar la calidad de los servicios.						
ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 1.3.1. Elaborar memorias e informes de impacto, para rendir cuentas a la ciudadanía.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 1.3.2. Llevar a cabo encuestas de satisfacción a las personas usuarias periódicamente.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 1.3.3. Detectar las necesidades de formación y cualificación del equipo.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 1.3.4. Establecer un canal para comunicar sugerencias y aspectos de mejora de forma anónima, y llevar un seguimiento de las mismas.					Departamento de Bienestar Social	NO
1.3.5. Realizar protocolos de actuación internos para la excelencia de actuación del Departamento.					Departamento de Bienestar Social	NO



LÍNEA ESTRATÉGICA 2. ASENTAR EL MODELO COMUNITARIO DESDE EL ENFOQUE PREVENTIVO Y LA PERSONALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.

Uno de los principios rectores que debe regir el sistema de servicios sociales valenciano según la Ley es el enfoque comunitario. Esto quiere decir que todas las intervenciones que se realicen desde los servicios sociales estarán orientadas al desarrollo comunitario en todos sus ámbitos, fomentando valores de la participación, el respeto, la convivencia y la solidaridad.

OBJETIVO 2.1. Impulsar el Modelo Holístico de Atención Centrada en la Persona.						
ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 2.1.1. Procurar formación a la plantilla en el Modelo Holístico de Atención Centrada en la Persona.					Coordinación de Servicios Sociales	SI
Acción 2.1.2. Diseñar la Estrategia para la implementación del Modelo Holístico de Atención Centrada en la Persona.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 2.1.3. Hacer el seguimiento y evaluación de la implantación del Modelo Holístico de Atención Centrada en la Persona.					Departamento de Bienestar Social	NO



OBJETIVO 2.2. Avanzar hacia una estrategia de prevención y atención temprana.						
ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 2.2.1. Desarrollar un programa municipal de parentalidad positiva para el empoderamiento y el desarrollo de competencias parentales.					Servicio de prevención e intervención de las familias	SI
Acción 2.2.2. Mantener los compromisos con los programas para el mantenimiento de las personas en riesgo de dependencia en su entorno (SAD, <i>menjar a casa...</i>)					Servicio de promoción de la autonomía	SI
Acción 2.2.3. Impulsar iniciativas para el envejecimiento activo.					Servicio de promoción de la autonomía	SI
Acción 2.2.4. Reforzar el programa de voluntariado para paliar la soledad no deseada de las personas mayores.					Servicio de promoción de la autonomía	NO
Acción 2.2.5. Detectar si hay otros colectivos que padecen soledad no deseada.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 2.2.6. Implementar el Plan Municipal de Inclusión y Cohesión social, y elaborar informes de seguimiento y evaluación.					Ayuntamiento de Altea	SI



OBJETIVO 2.3. Desarrollar la intervención comunitaria desde el trabajo en red y la capacitación de la comunidad.

ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 2.3.1. Revisar el modelo de funcionamiento actual de la Intervención Comunitaria.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 2.3.2. Coordinar con el tercer sector, la puesta en marcha de un programa de mentores para aprovechar la experiencia de las personas usuarias para el apoyo y acompañamiento a otras personas usuarias.					Servicio de promoción de la autonomía Servicio de Inclusión Social	NO
Acción 2.3.3. Formalizar un programa de participación de personas usuarias y sus familias que recoja posibles acciones de participación.					Servicio de promoción de la autonomía	NO



LÍNEA ESTRATÉGICA 3. OFRECER UNOS SERVICIOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES REALES DE LA CIUDADANÍA DE ALTEA.

Uno de los factores que se puede mejorar actualmente en el Departamento, es la coordinación con otros agentes sociales. Para ello se propone esta línea estratégica que busca crear espacios para fomentar la sinergia; y así poder ofrecer unos servicios más adecuados y adaptados a la realidad municipal, que refuerce la eficacia y la eficiencia de los mismos.

OBJETIVO 3.1. Detectar necesidades emergentes y responder a la diversidad y complejidad de situaciones de necesidad y vulnerabilidad.

ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 3.1.1. Formalizar un espacio para compartir evidencias y percepciones, e intercambiar datos con otros actores implicados en la atención a colectivos vulnerables (Centro de Salud, Policía Local, centros educativos, asociaciones de acción local, etc.).					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 3.1.2. Garantizar que los programas vayan dando respuesta a las nuevas necesidades.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 3.1.3. Dinamizar el Consejo de Inclusión y Derechos Sociales.					Departamento de Bienestar Social	NO



OBJETIVO 3.2. Responder a la diversidad y complejidad de situaciones de necesidad y vulnerabilidad.

ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 3.2.1. Incorporar en los informes de seguimiento y evaluación aspectos de mejora con base en los resultados de las encuestas de satisfacción.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 3.2.2. Adaptar los convenios de colaboración con las asociaciones locales para que respondan a las necesidades sociales.					Servicio de Acción Comunitaria	NO
Acción 3.2.3. Revisar el PMUS para garantizar que se recogen las necesidades de las personas con movilidad reducida.					Servicio de Promoción a la autonomía	NO



OBJETIVO 3.3. Generar sinergias entre todas las partes implicadas del bienestar social municipal.

ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 3.3.1. Incorporar medidas de mejora de la comunicación interna en el Departamento para avanzar en la construcción de un equipo cohesionado y coordinado.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 3.3.2. Consolidar un espacio para compartir buenas prácticas con otros actores implicados en la atención a colectivos vulnerables (Centro de Salud, Policía Local, centros educativos, asociaciones de acción local, centros de menores, etc.).					Departamento de Bienestar Social	SI
Acción 3.3.3. Impulsar iniciativas de trabajo en común y mejora de la colaboración con el tercer sector.					Servicio de Acción Comunitaria	NO
Acción 3.3.4. Crear una herramienta para llevar a cabo un seguimiento eficaz de la persona usuaria por parte de todos los actores implicados.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 3.3.5. Crear alianzas con los diferentes actores implicados (Agencia de Desarrollo Local y LABORA) para tratar de impulsar la oferta laboral adaptada.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 3.3.6. Elaborar informes para dar a conocer al resto de áreas del Ayuntamiento las					Departamento de Bienestar Social	NO



necesidades sociales detectadas desde el Departamento y que las puedan tener en cuenta (oferta cultural, deportiva, laboral, etc.).						
Acción 3.3.7. Elaborar protocolos de coordinación con otras entidades públicas y privadas con las que el Departamento actúa y coordina.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 3.3.8. Impulsar formación y charlas con las asociaciones sociales del municipio según sus necesidades.					Departamento de Bienestar Social	SI



LÍNEA ESTRATÉGICA 4. ACERCAR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALTEA A TODA LA CIUDADANÍA.

Por una parte, queda patente que la ciudadanía en general desconoce el abanico de servicios que ofrece el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea. Y, por otra, existe un estigma social a la hora de hacer uso de sus servicios, ya que puede entenderse como un desprestigio. Aunque cabe resaltar que esta situación no se da de forma aislada en Altea, sino que se sucede en todos los Servicios Sociales en general.

Por tanto, se hace necesario proponer una línea que contemple acciones para difundir los servicios del Departamento entre la ciudadanía, y que visibilice su objetivo de ayudar y mejorar el bienestar de las personas, apartando las connotaciones negativas que se le ha podido atribuir.

OBJETIVO 4.1. Fomentar la universalización de los Servicios Sociales para responder a todas las situaciones de vulnerabilidad.

ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 4.1.1. Poner en marcha una campaña de difusión a toda la ciudadanía del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Altea.					Departamento de Bienestar Social	SI
Acción 4.1.2. Elaborar una estrategia de comunicación para fomentar la presencia del Departamento en los medios y la visibilidad de sus actuaciones.					Departamento de Bienestar Social	SI
Acción 4.1.3. Velar por que en la web municipal se muestre información sobre el Departamento de Bienestar Social, y mantener actualizados los servicios y prestaciones.					Departamento de Bienestar Social	SI



Acción 4.1.4. Ir detectando necesidades y velar por que las instalaciones y los espacios cumplan con los requisitos y las necesidades para atender adecuadamente a las personas y cumplan con riesgos laborales, etc.					Departamento de Bienestar Social	SI
--	--	--	--	--	----------------------------------	----



OBJETIVO 4.2. Mejorar el acceso a los Servicios Sociales, agilizando los trámites.						
ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 4.2.1. Estudiar fórmulas para mejorar el acceso a los servicios sociales.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 4.2.2. Ampliar y mejorar la colaboración con otras entidades públicas, para una mejor gestión y control de los recursos públicos.					Departamento de Bienestar Social	NO
Acción 4.2.3. Establecer mecanismos para facilitar y agilizar los trámites burocráticos.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 4.2.4. Elaborar de un manual de recursos que identifique con qué servicios cuenta para ayudar a las diferentes situaciones del desarrollo personal.					Departamento de Bienestar Social	NO



OBJETIVO 4.3. Poner en valor el Departamento de Bienestar Social a toda la entidad.						
ACCIÓN	CALENDARIZACIÓN				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	2023	2024	2025	2026		
Acción 4.3.1. Impulsar una campaña de comunicación (posters, calendario con información, díptico, etc.) sobre la labor que realiza el Departamento.					Departamento de Bienestar Social	SI
Acción 4.3.2. Compartir en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Altea una memoria de las actuaciones e impactos del Departamento.					Coordinación de Servicios Sociales	NO
Acción 4.3.3. Elaboración de un video iconográfico de transparencia y rendición de cuentas para presentar al resto de áreas, entidades y ciudadanía.					Coordinación de Servicios Sociales	SI

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Una vez marcados los objetivos que queremos alcanzar y establecidas las acciones para ello, cabe llevar a cabo un seguimiento de la implementación de las mismas, según su calendarización. Así como también una evaluación de la consecución de sus objetivos y del impacto que generan sus resultados.

Según la ISO 26000, la **transparencia** y la **rendición de cuentas** son dos principios clave que una organización debe de cumplir para poder ser considerada socialmente responsable. En cuanto a transparencia, se refiere a que la organización debe brindar toda la información que requieran los Grupos de Interés (ciudadanía, asociaciones, empresas, otras administraciones públicas, etc.) en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles.

Por tanto, llevar a cabo un seguimiento del Plan nos permitirá tanto que el propio consistorio conozca el estado y el alcance de su implementación para ver que se va avanzando hacia el objetivo propuesto; como para poder informar a la ciudadanía y demás Grupos de Interés sobre el estado del progreso del mismo.

Por otra parte, también es necesario llevar a cabo una evaluación de los impactos de la implementación del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea para poder rendir cuentas. La ISO 26000 define la rendición de cuentas como el deber de la organización de aplicar la transparencia por su impacto en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas. Y, cuando hablamos comunicar de impactos, hay que tener en cuenta que se trata tanto de los negativos como de los positivos. Los Grupos de Interés no solo deben conocer los efectos positivos de las acciones, sino también los negativos. Así, la organización deberá ser transparente en cuanto si el Plan ha alcanzado los objetivos propuestos o no.

Por ejemplo, si se lleva a cabo una actividad con el objetivo de empoderar a cierto sector de la población, el seguimiento de esta sería cuándo se ha hecho, dónde, cuántas personas han participado, satisfacción de las personas que han participado, equilibrio entre la oferta y la demanda, etc. Y su evaluación será hará cuando se haya implementado una parte del plan, valorando en qué grado las acciones implementadas han contribuido a alcanzar el objetivo propuesto inicialmente, y cuáles han sido sus impactos.

En este contexto, establecer objetivos claros y medibles en el Plan Estratégico resulta fundamental para luego realizar un correcto seguimiento y evaluación.

Así, el seguimiento y la evaluación debe guiarse por los siguientes principios:

🌀 **Periodicidad y seguimiento continuo:** estos principios atienden a la necesidad de realizar informes de seguimiento de forma regular y sistemática, pudiendo detectar cambios y tendencias en el desempeño de los Servicios Sociales con el paso de los años.

🌀 **Transversalidad:** la evaluación del Plan debe hacerse de forma holística, analizando sus impactos en su conjunto y no solo a través de las partes



que los componen, como compartimentos estancos, puesto que el carácter de aplicación de este es transversal.

- 🌈 **Perspectiva de género:** este principio atiende a la necesidad de tener en cuenta la igualdad entre hombres y mujeres a la hora de realizar los análisis, considerando las diferencias en la afectación y las potenciales desigualdades en que se pueda incurrir, con el objetivo de revertirlas.
- 🌈 **Participación:** este principio resalta la importancia de involucrar a los actores sociales en el proceso de seguimiento y evaluación. Debemos contar con la participación de las personas usuarias de los Servicios Sociales, así como de sus familiares, a fin de tener una visión completa y asegurar la inclusión de diferentes perspectivas y problemáticas a la hora de realizar los análisis pertinentes.
- 🌈 **Objetividad:** la objetividad atiende, por último, no tanto al contenido, sino a las técnicas utilizadas. Este principio responde a la necesidad de utilizar métodos, técnicas y herramientas de medición y evaluación que sean rigurosos y de confianza, garantizando con ellos que los resultados sean precisos y fiables, y motiven acciones de cambio.
- 🌈 **Enfoque de derechos de infancia:** cabe llevar a cabo un seguimiento y una evaluación para garantizar que el interés de las personas menores sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que conciernen al Plan.

Así, el principal método de seguimiento y evaluación que este Plan pretende implementar es el "**Informe anual de ejecución del Plan Estratégico Zonal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Altea**". Este informe permite identificar los resultados e impactos de las acciones vinculadas a la consecución de los objetivos establecidos, a fin de conocer si son coherentes y acordes a aquello propuesto en un principio.

Los indicadores que recoja el informe deberán ser los siguientes, basándonos en las recomendaciones del Manual de Organización y Funcionamiento de los Servicios Sociales de Atención primaria (MOF).



Indicadores de proceso o inductores	Permiten conocer si existen desviaciones en cuanto a los objetivos que se quieren alcanzar.
Indicadores de eficacia	Revelan si las acciones están planteadas de forma correcta.
Indicadores de eficiencia	Miden el rendimiento de los recursos empleados durante la implementación del Plan.
Indicadores de calidad	de Evalúan tanto la satisfacción objetiva como la percibida de las personas usuarias y demás Grupos de Interés.

Y, además, como ya hemos comentado, se deberán incluir **indicadores de impacto** social, pero también económico y medioambiental.



Ajuntament d'Altea



SISTEMA PÚBLICO
VALENCIANO DE
SERVICIOS SOCIALES



equàlitat
participació i igualtat

AYUNTAMIENTO DE ALTEA

I PLAN ESTRATÉGICO ZONAL DE SERVICIOS SOCIALES