

# PLAN ESTRATÉGICO ZONAL DE SERVICIOS SOCIALES DE BENISSA 2023-2026



SISTEMA PÚBLICO  
VALENCIANO DE  
SERVICIOS SOCIALES

**Filias**  
Innovación  
social



# PLAN ESTRATÉGICO ZONAL DE SERVICIOS SOCIALES DE BENISSA 2023-2026

**Filias**  
Innovación  
social

Filias Innovación Social  
C/ Portugal, 2. Local 2  
03690 - San Vicente del Raspeig, Alicante  
filias@filias.es



# Índice

<b>1. Presentación</b>	9	7.3. Coordinación y comunicación	76
<b>2. Misión, visión y valores</b>	15	7.4. Visibilidad e imagen	77
<b>3. Marco legal y normativo</b>	19	<b>8. Cronograma</b>	81
<b>4. Metodología</b>	23	<b>9. Seguimiento y evaluación</b>	83
<b>5. Diagnóstico de situación</b>	27	9.1. Seguimiento	83
5.1. Análisis territorial	27	9.2. Evaluación	83
5.1.1. Sociodemografía	27	<b>10. Bibliografía</b>	87
5.1.2. Situación socioeconómica	33	<b>11. Anexos</b>	89
5.1.3. Mercado de trabajo	34	Anexo I. Glosario	89
5.1.4. Indicadores de pobreza y condiciones de vida	36	Anexo II. Tabla	99
5.2. Estructura actual	48		
5.2.1. Organigrama	48		
5.2.2. Catálogo de servicios	50		
5.2.3. Infraestructuras	51		
5.2.4. Tejido asociativo	51		
5.3. Diagnóstico de profesionales	55		
5.4. Análisis FARO	59		
<b>6. Líneas estratégicas y objetivos</b>	63		
<b>7. Medidas y actuaciones</b>	67		
7.1. Consolidación y fortalecimiento	67		
7.2. Optimización y extensión	69		

# 1

## 1. PRESENTACIÓN

El presente Plan busca proporcionar un marco que organice y cohesione la acción social que se desarrolla a través de los Servicios Sociales en Benissa. En este sentido, la planificación, entendida como “un método o técnica de racionalización y organización de la acción que se aplica —o puede aplicarse— a cualquier actividad mediante la cual un individuo, grupo de individuos, institución u organización quiere alcanzar determinados objetivos” (Ander-Egg, 1989, p. 7), se convierte en una tarea imprescindible para desarrollar dicha actuación organizada. Esta planificación está enmarcada en otro proceso de carácter más amplio, esto es, la planificación social o del bienestar (Hernán y Díaz, 2004). Así, la planificación social pretende satisfacer las necesidades sociales por medio de la aplicación de una metodología planificadora (Ministerio de Asuntos Sociales, 1992). Desde esta perspectiva, los Servicios Sociales pueden ser entendidos como un subsistema del bienestar que, en sintonía con el resto de subsistemas involucrados en la satisfacción de necesidades sociales como la educación, la salud y la vivienda, ayuda a mejorar la situación vital de las personas. Así pues, por medio de la organización racional de una serie de acciones, el presente Plan aspira a transformar la realidad presente para alcanzar un futuro deseable.

El Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana viene desarrollándose desde los años 80. A raíz de la aprobación del Estatuto de Autonomía en 1982, la Comunidad Valenciana adquiere diferentes competencias en materia de Servicios Sociales. Dichas competencias son reguladas, en 1989, por medio de la aprobación de la Ley de la Generalitat 5/1989, de 6 de julio, de servicios sociales de la

Comunidad Valenciana, que se articula sobre tres ejes fundamentales (Generalitat Valenciana, 2021): 1) Desarrollo de diferentes derechos sociales que buscan mitigar los desajustes a nivel territorial; 2) Reconocimiento de la responsabilidad de la Administración en la organización, la gestión y la valoración de los recursos que fomentan la libertad y la igualdad de los individuos y de las colectividades; y 3) Regulación de la iniciativa social.

A finales de los años 90, la Ley 5/1989 es derogada con la publicación de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la cual se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Si bien la nueva Ley no incorpora cambios sustantivos, atribuye a las diputaciones provinciales la responsabilidad de apoyar económica y técnicamente a las localidades con una población inferior a los 10.000 habitantes. No obstante, y como señala el Manual de Organización y Funcionamiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria, la Ley 5/1997 presenta diferentes aspectos a mejorar: inexistencia de un sistema coherente y organizado, que da lugar a una provisión inicua de los servicios sociales en función de la situación financiera, social y geográfica de cada municipio; fragmentación del sistema que causa una disparidad en la provisión de servicios sociales que impide la coordinación y la evaluación conjunta; modelo predominantemente asistencial; y amplio desarrollo reglamentario no plasmado en ningún documento normativo. Con la publicación de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos y con el Decreto 34/2021, de 26 de febrero, de regulación del mapa de servicios sociales, se pretende, precisamente, solventar estas fallas.

Tras este breve repaso histórico de los Servicios Sociales de Comunidad Valenciana, y según queda recogido en el Título III de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos, y en el

Decreto 34/2021, de 26 de febrero, de regulación del mapa de servicios sociales (ambos de la Comunitat Valenciana) la planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se desarrolla, en la actualidad, a través de planes estratégicos de ámbito autonómico y zonal. Por ello, y en relación a lo expuesto, el Plan Estratégico Zonal muestra el punto de partida de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Benissa, definiendo las acciones y medidas que permitirán cumplir con los objetivos y estrategias del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana.

El primer apartado del presente documento sirve a modo de introducción del Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Benissa. En el segundo apartado se presenta la misión (premisas de las que se parte), visión (futuro deseable) y valores (principios rectores de la acción) de los Servicios Sociales municipales. El tercer apartado recoge el marco legislativo y normativo del Plan Estratégico Zonal, fundamentado principalmente por la ya mencionada Ley 3/2019 y por el Decreto 34/2021, ambas de carácter autonómico, y afectado asimismo por diferentes normativas (europeas, estatales y municipales). En el cuarto apartado se expone la metodología utilizada y se detalla el proceso de recogida de información seguido. El quinto apartado, el diagnóstico, es imprescindible para cualquier planificación, ya que muestra la realidad existente de la zona. Para ello, se recurre tanto a fuentes estadísticas y documentales, como al punto de vista de las/os diferentes profesionales que forman parte de los Servicios Sociales de Benissa. Este diagnóstico de la situación se divide en cinco subapartados: sociodemografía; situación socioeconómica; mercado de trabajo; indicadores de pobreza y condiciones de vida; y necesidades sociales. El sexto, séptimo, octavo y noveno apartado se elaboran a partir del citado diagnóstico y corresponden al Plan propiamente dicho. En el sexto

apartado se plantean los objetivos del Plan, agrupados en líneas estratégicas, mientras que en el séptimo se establecen las acciones y medidas que, una vez cumplidas, resolverán los objetivos marcados. En el octavo apartado se ofrece un cronograma que recoge las diferentes medidas y actuaciones planteadas. En el noveno y último apartado se incorporan las acciones de seguimiento y evaluación. Por un lado, la fase de seguimiento asegura el control y la verificación de las medidas, con la finalidad de comprobar si estas se ajustan a las previsiones del Plan permitiendo, en caso necesario, adoptar medidas correctoras. Por otro lado, la evaluación posibilita conocer el grado de cumplimiento de los objetivos definidos y de las medidas del Plan ejecutadas.

# 2

## 2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### Misión

Garantizar la protección y defensa de los derechos de las personas, una atención profesionalizada al conjunto de la ciudadanía para intervenir en situaciones de necesidad, riesgo y exclusión social, promoviendo junto a las personas su integración, inclusión social y la superación de sus necesidades.

### Visión

Queremos ser protagonistas en la construcción y promoción de una comunidad solidaria, cohesionada e inclusiva, donde la ciudadanía tenga los mismos derechos, sus necesidades básicas cubiertas, en igualdad de oportunidades y ejerciendo libremente su derecho a elegir la trayectoria de vida que estimen oportuna. Proporcionando una atención centrada en la persona con el objetivo de mejorar su vida personal y relacional en su entorno comunitario.

### Valores

Nuestros valores parten de la consolidación de unos Servicios Sociales de Atención Primaria de calidad, que potencien la intervención en el entorno comunitario y que operen de forma participada, poniendo en todo momento, a las personas como centro de las actuaciones, contribuyendo a lograr una sociedad más igualitaria, justa y equitativa, promoviendo la autonomía personal, el bienestar subjetivo, la convivencia y la cohesión social.

El art. 43, “Principios de la Planificación”, de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana,

establece la planificación basada en los principios organizativos siendo estos los siguientes:

- 1.** Coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas, para que se establezcan mecanismos de relación y se garantice el trabajo en red entre todas las que conforman el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- 2.** Equidad territorial, para garantizar las mismas oportunidades de acceso a la ciudadanía con residencia efectiva en el territorio de la Comunidad Valenciana.
- 3.** Proximidad, para posibilitar, siempre que la naturaleza de la prestación y el número de personas usuarias o potencialmente beneficiarias lo permita, la implantación de las prestaciones en las zonas geográficas más susceptibles de garantizar su provisión en un ámbito próximo al lugar de vida habitual de las personas usuarias.
- 4.** Eficiencia en la organización y aprovechamiento integral y eficaz de las prestaciones.
- 5.** Calidad de los servicios públicos, desarrollando prestaciones basadas en evaluaciones constatables, tomando en consideración las necesidades, intereses y preferencias de las personas usuarias y con criterios de máxima calidad e instrumentos de acreditación.
- 6.** Integración de perspectivas sociales, considerando en el desarrollo de la planificación la accesibilidad universal, la perspectiva de género e igualdad, la perspectiva de la infancia y otras perspectivas de conformidad con lo que prevé la normativa vigente.”

De igual modo, en el art. 6.2, “Principios Rectores” se recogen los principios orientadores de la intervención, que guiarán la acción y la intervención de las/os profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria siendo estos:

- 1.** 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.
- 2.** 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.
- 3.** 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.
- 4.** 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.

# 3

## 3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Los planes zonales de servicios sociales se rigen por el Título III de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos, y en el Decreto 34/2021, de 26 de febrero, de regulación del mapa de servicios sociales, de la Comunitat Valenciana. También, existe regulación jurídica referente a Servicios Sociales desde diferentes ámbitos (europeo, estatal, autonómica y municipal) que afectan al Plan. A continuación, se cita la normativa relevante de los siguientes ámbitos:

### Europeo

- 2007, Comisión Europea: Comunicación sobre los servicios de interés general (SSIG).
- 2008, Comisión Europea: Recomendación sobre Inclusión Activa.
- 2011, Unión Europea: Marco de calidad para los servicios de interés general.
- 2013, Comisión Europea: Paquete de Inversión Social.
- 2016, Unión Europea: documento de Conclusiones.
- 2017, Comisión Europea: documento de trabajo sobre el proceso de implementación de la Inclusión Activa.
- 2017, Unión Europea: Pilar Europeo de Derechos Sociales “Europa social fuerte, justa e integradora”.

### Nacional

- 1978, Constitución Española.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía

Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- Ley 27/2013 de 27 de diciembre de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL).
- 2013, Catálogo de referencia de servicios sociales, aprobado por el consejo territorial de servicios sociales y del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- 2023, Anteproyecto de Ley de condiciones básicas para la igualdad en el acceso y disfrute de los servicios sociales.

### **Autonómico**

- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales.
- Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat.
- Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.
- Decreto 34/2021, de 26 de febrero, de regulación del mapa de servicios sociales.
- Decreto 188/2021, de 26 de noviembre, del Consell, de modificación del 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; del Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales; del Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales; y del Decreto 34/2021, de 26 de febrero,

del Consell, de regulación del mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

- 2021, Manual de organización funcional y funcionamiento de los servicios sociales de atención primaria (MOF).

# 4

## 4. METODOLOGÍA

Para diseñar el Plan Estratégico Zonal, se ha elaborado un estudio-diagnóstico que muestra la realidad, interna y externa, de los Servicios Sociales de Benissa. Se ha recurrido tanto a fuentes primarias como a fuentes secundarias. Por medio del análisis estadístico (INE, IVE, ARGOS, etc.) y documental (planes, memorias, etc.), se ha obtenido información de aspectos clave como la situación sociodemográfica y socioeconómica, la estructura actual del sistema de Servicios Sociales de Benissa y las principales necesidades de las personas usuarias de la zona.

Esta radiografía inicial, construida a partir del estudio de fuentes secundarias, ha orientado el diseño de la segunda fase de recogida de información. En concreto, se ha optado por entrevistar a siete profesionales que pertenecen al Equipo de Atención Primaria Básica de los Servicios Sociales de Benissa. Se pretende conocer, desde su percepción profesional, las fortalezas y debilidades de los Servicios Sociales de la zona, cuáles son los colectivos que requieren mayor atención, cuáles son las principales necesidades de la población del municipio, si existen los recursos necesarios para cubrir las necesidades de las personas usuarias y si existen diferencias entre hombres y mujeres a la hora de demandar el servicio y por qué podrían producirse estas diferencias. La entrevista semiestructurada, que pertenece al paradigma cualitativo, permite generar discursos a partir de la interacción con las personas entrevistadas (Chicharro, 2003). Aun partiendo de un guion previo elaborado en función de los objetivos de la investigación, la persona investigadora tiene libertad de poder ahondar en cuestiones percibidas como relevantes o de interés para el estudio (Blasco y Otero, 2008).

Ilustración 1. Matriz de análisis FARO



Fuente: elaboración propia

La triangulación de la información proveniente de las fuentes secundarias (análisis estadístico y documental) y de las fuentes primarias (entrevistas semiestructuradas) es la siguiente acción realizada. Para llevarla a cabo, se realiza un análisis FARO del sistema de Servicios Sociales de Benissa. El análisis FARO (Figura 1), que es una variante del DAFO o FODA, “es una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizada de la situación actual de una organización sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno” (Sánchez-Huerta, 2020:15). En el análisis FARO presentado las amenazas se consideran como retos y las debilidades pasan a ser áreas de mejora creando, de este modo, un análisis planteado en positivo. Mientras que las oportunidades y los retos corresponden a factores externos a la organización, las for-

talezas y las áreas de mejora pertenecen al ámbito interno. La correcta identificación de dichos factores permite la construcción de escenarios anticipados para rectificar las desviaciones de los objetivos de la organización (Díaz-Olivera y Matamoros-Hernández, 2011).

# 5

## 5. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

### 5.1. ANÁLISIS TERRITORIAL

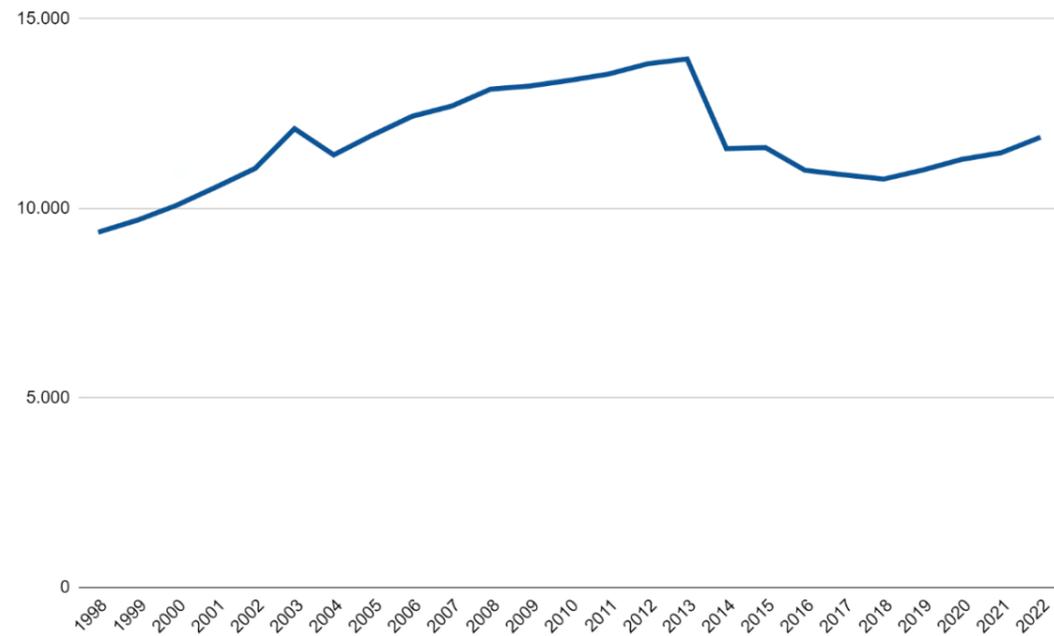
#### 5.1.1. SOCIODEMOGRAFÍA

Benissa contaba, el 1 de enero de 2022, con 11.871 personas (5.846 hombres y 6.025 mujeres). La localidad de la Marina Alta ha experimentado cambios poblacionales significativos a lo largo de las últimas décadas (Gráfico 1). Entre 1998 y 2013, la población crece de manera constante, registrando un aumento total de 4.564 personas. En los años subsiguientes, se produce un marcado descenso poblacional. En concreto, la población de Benissa pasa de las 13.932 personas en 2013, su cifra poblacional más alta hasta la fecha, a las 10.768 personas en 2018. Esto supone una caída poblacional de -3.164 personas. Es a partir de 2019 cuando el número de habitantes de Benissa vuelve a aumentar, registrándose un incremento de 866 personas entre ese año y 2022.

La pirámide de población de Benissa es decreciente o regresiva (Gráfico 2). Este tipo de pirámide, fácilmente reconocible por su aspecto de bulbo, indica que existe una baja natalidad y un elevado porcentaje de personas mayores (65 años o más). En detalle, 1 de cada 4 personas de Benissa tiene 65 años o más. Este aspecto queda reflejado en indicadores demográficos como el índice de dependencia, el índice de envejecimiento, la longevidad y la tasa de renovación activa (Tabla 1). Tomando como ejemplo algunos de estos indicadores, se observa que el índice de envejecimiento es de 197,3. Esto quiere decir que la población mayor de 64 años duplica, prácticamente, a la

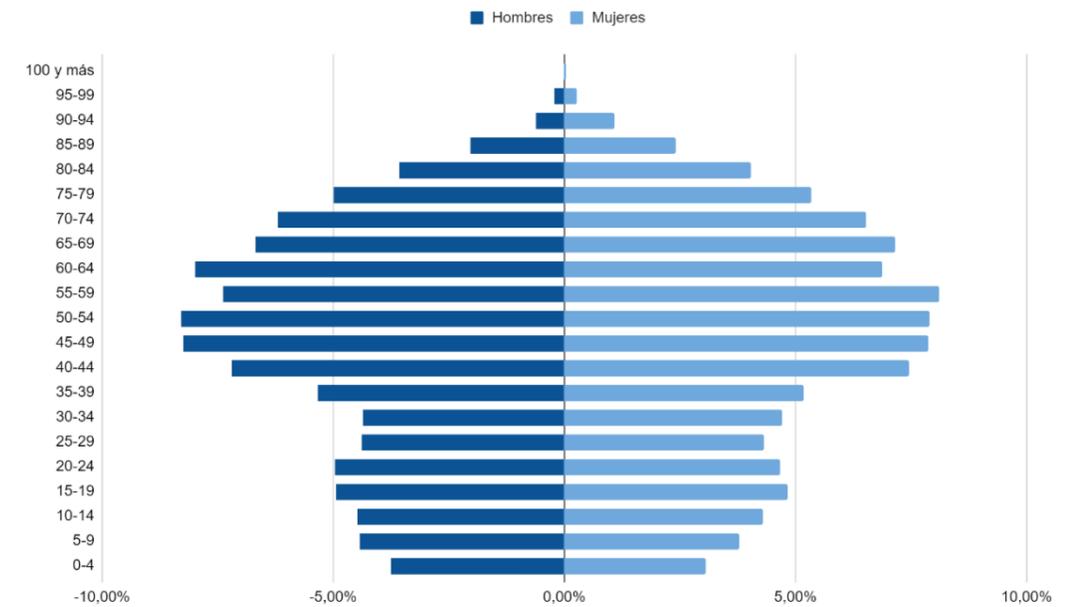
población menor de 16 años. En el caso de la tasa de dependencia, indicador que expresa la proporción existente entre la población dependiente y la activa, la cifra asciende a 62,9. Si se desglosa este dato, se advierte que en Benissa hay 41,7 personas mayores de 64 años consideradas dependientes por cada 100 personas activas. Por todo ello, se puede afirmar que el municipio está experimentando un fenómeno de envejecimiento poblacional. La provincia de Alicante y la Comunidad Valenciana tampoco escapan de esta tendencia. Eso sí, el envejecimiento de población, de acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 1, es mucho más acusado en la localidad de la Marina Alta.

**Gráfico 1. Evolución poblacional de Benissa (1998-2023)**



Fuente: elaboración propia a partir de datos del INE

**Gráfico 2. Pirámide de población de Benissa**



Fuente: elaboración propia a partir de datos del INE

**Tabla 1. Indicadores demográficos municipales, provinciales y autonómicos (2022)**

	Benissa	Provincia	CV
Variación Padrón 21/22 (%)	3,57	1,05	0,79
Población menor de 16 años (%)	12,99	14,89	14,99
Población mayor de 64 años (%)	25,63	20,53	19,97
Tasa de dependencia	62,9	54,9	53,8
Dependencia población < 16 años	21,2	23,1	23,1
Dependencia población > 64 años	41,7	31,8	30,7
Envejecimiento	197,3	137,9	133,2
Longevidad	48,2	46,8	48
Maternidad	17,2	17,6	17,2
Tendencia	83	80,5	79,5
Renovación población activa	60,3	71,3	73,4

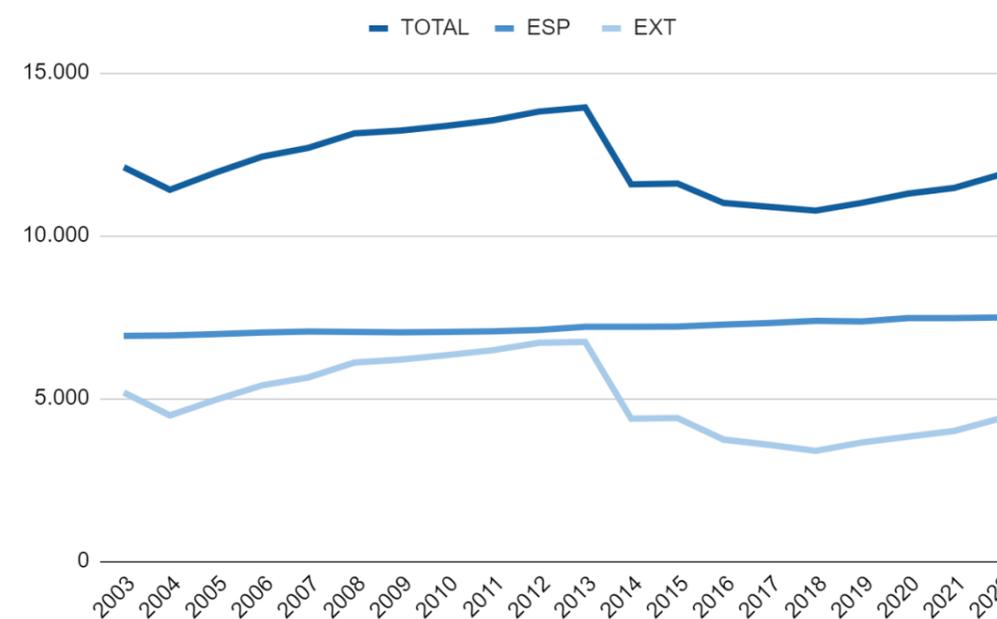
Fuente: elaboración propia a partir de datos del IVE

El número de personas de procedencia extranjera empadronadas en Benissa ha variado a lo largo de los últimos años (Gráfico 3). Entre 2004 y 2013, experimenta un crecimiento importante. En ese espacio temporal, la comunidad migrante residente en el municipio pasa de 4.416 personas (39% con respecto a la población total) a 6.733 personas (48,33% con respecto a la población total). A partir de 2013, año que alcanza su máximo histórico, el número de personas migrantes empadronadas empieza a descender. En concreto, se produce un descenso de -3.088 personas de origen migrante entre 2013 y 2019. Dicho de otro modo, la comunidad migrante se reduce casi a la mitad en el transcurso del citado periodo temporal. No obstante, de 2019 en adelante la población extranjera vuelve a aumentar. Así pues, a fecha de 1 de enero de 2022, Benissa cuenta con 4.386 personas migrantes empadronadas. Eso quiere decir que el 37% de la población de la población residente en Benissa es de origen extranjero<sup>1</sup>. Llegados a este punto, puede afirmarse que las variaciones poblacionales de Benissa obedecen a las variaciones de población extranjera. Este hecho queda evidenciado por el Gráfico 3, en el que se observa como la línea de población total y la de población extranjera evolucionan en paralelo, mientras que la que corresponde a la población autóctona permanece estancada.

En cuanto a la región de procedencia, el 48% de la población extranjera empadronada proviene de países de la UE. Alemania (696 personas), Rumanía (257 personas) y Francia (145 personas) son los países de la Comunidad Europea con mayor presencia en el municipio (Ilustración 1). Seguidamente, el 31% de las personas migrantes residentes en Benissa proceden de países de la Europa no Comunitaria.

<sup>1</sup> Es necesario destacar que esta cifra es, sin atisbo de duda, superior. Al fin y al cabo, se ha de tener en cuenta que un número nada desdeñable de población migrante no figura en los registros municipales.

**Gráfico 3. Relación entre la evolución de la población total, autóctona y extranjera (2003-2022)**

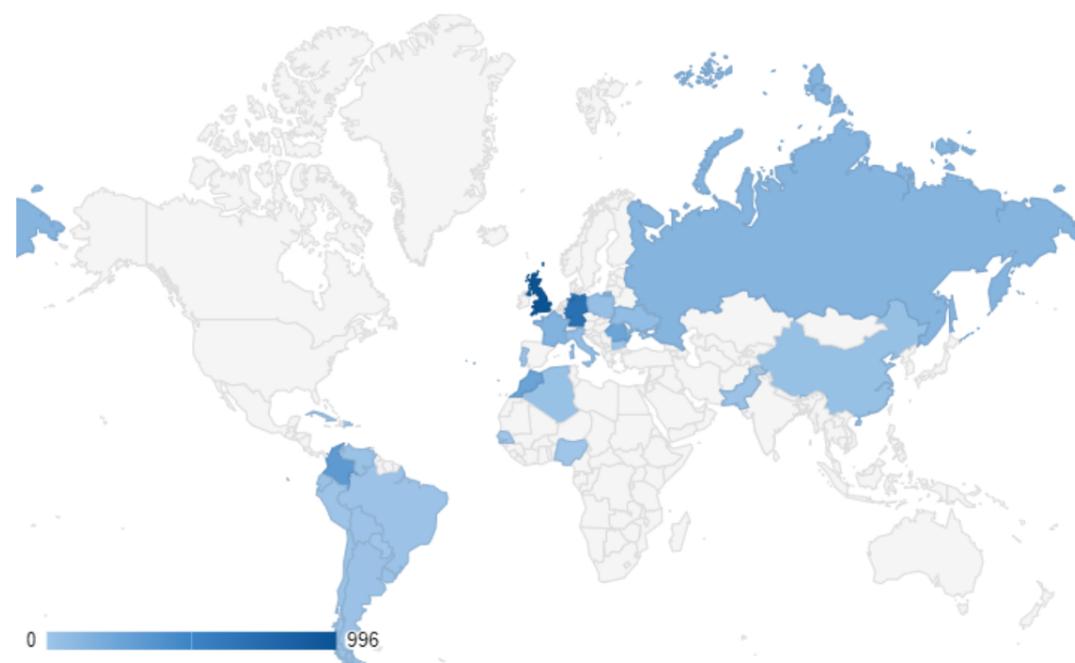


Fuente: elaboración propia a partir de datos del INE

Reino Unido es, sin ápice de duda, la nacionalidad más representativa de esta región, ya que el 74% de las personas provenientes de la Europa no Comunitaria son de origen británico. Es más, Reino Unido es el país extranjero que más población aporta: son británicas 996 de las 4386 personas de procedencia extranjera empadronadas. Latinoamérica y el Caribe es la tercera región del mundo con mayor presencia en el municipio: el 12,2% de la población migrante empadronada procede de países localizados en esta zona geográfica. En términos absolutos, Colombia es la nacionalidad más relevante de América Latina y Caribe porque 331 de las 534 personas originarias de esta región son colombianas. África es la cuarta área geográfica en número de personas extranjeras empadronadas. En total, aporta 306 personas que provienen, en su mayoría, de Marruecos (262 personas). Por último, Asia y Oceanía son las regiones del mundo con

menor peso en el municipio. Apenas suponen el 2% de la población migrante empadronada.

**Ilustración 1. Nacionalidad de la población de origen extranjero (2022)<sup>2</sup>**



Fuente: elaboración propia a partir de datos del INE

## 5.1.2. SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA

El presupuesto medio por habitante se sitúa en los 1.097,2€ en 2022 en la Comunidad Valenciana (Tabla 2). Por su parte, la provincia de Alicante dispone de un presupuesto medio de 1.094,5€ por habitante. A nivel municipal, el presupuesto medio de Benissa es superior al de la provincia y la comunidad. En concreto, asciende a los 1.354,9€ por habitante. Esta diferencia también es observada si se toma en consideración el gasto medio por habitante. Mientras que en la Comunidad y en la provincia no alcanza los 1.100€, en Benissa supera los 1.500€. En cuanto a la deuda viva, se advierte que es inexistente en el término municipal.

**Tabla 2. Indicadores de actividad económica (2022)**

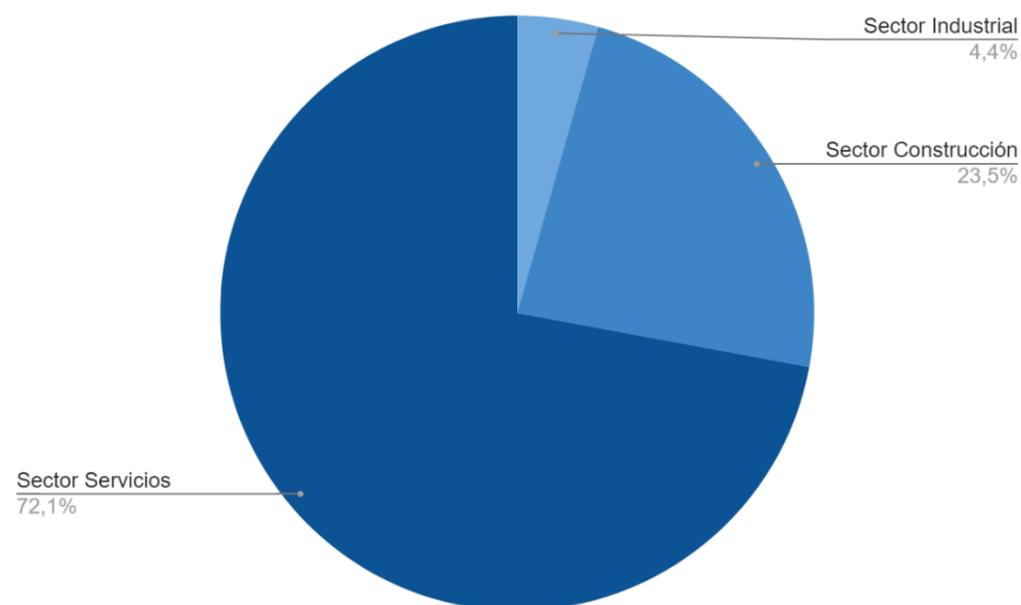
	Benissa	Provincia	CV
Presupuesto medio por habitante	1.354,9	1.094,5	1.097,2
Gasto medio por habitante*	1.525,7	1.013	1.066,9
Deuda Viva*	0	115,25	240,88

Fuente: elaboración propia a partir de datos de ARGOS

En lo referente al tejido empresarial, la mayor parte de las empresas registradas en Benissa pertenecen al sector servicios (Gráfico 4). En particular, 906 de los 1.259 comercios del municipio forman parte de este sector. Seguidamente, casi una cuarta parte de las empresas de Benissa están vinculadas al sector de la construcción. De acuerdo con los datos consultados, el sector que menos presencia tiene en la localidad es el industrial, puesto que sólo el 4,4% de las empresas registradas pertenecen a dicho sector.

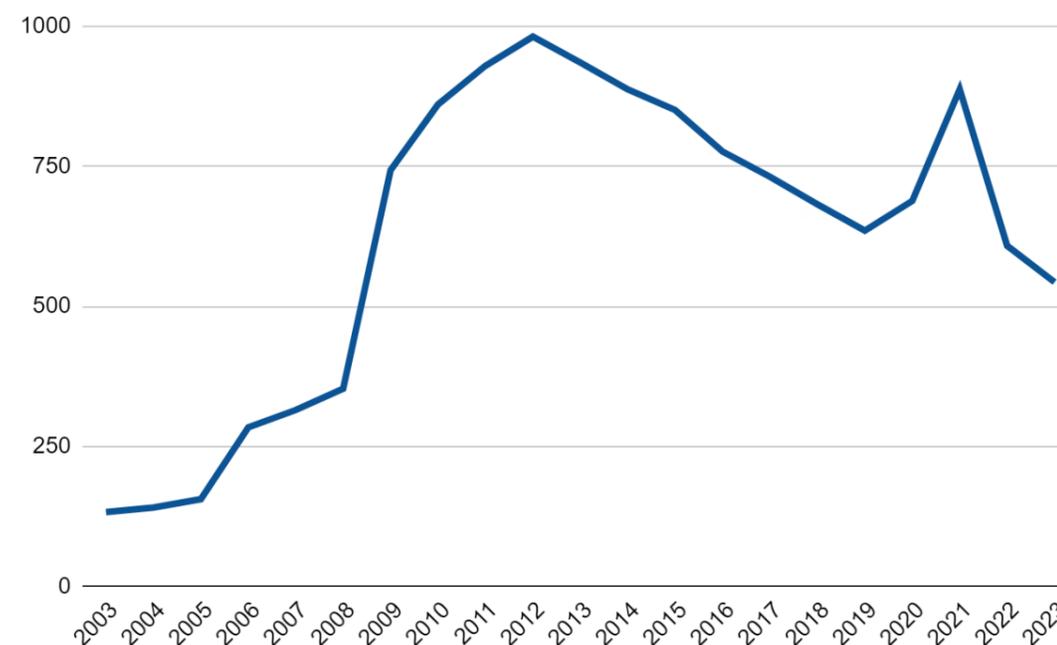
<sup>2</sup> Para más información, puede consultarse el ANEXO II (Tabla).

**Gráfico 4. Empresas de Benissa por sectores (%) (2020)**



Fuente: elaboración propia a partir de datos de ARGOS

**Gráfico 5. Evolución nº de personas en paro (2003-2023)<sup>3</sup>**



Fuente: elaboración propia a partir de datos de ARGOS

### 5.1.3. MERCADO DE TRABAJO

En el ámbito laboral, el número de personas en paro en la localidad ha fluctuado de un año a otro (Gráfico 5). Su número se disparó a partir de la crisis económica de 2008, también conocida como la Gran Depresión. Si en el año anterior a la crisis había 315 personas en situación de paro en Benissa, en 2012 prácticamente se alcanza la cifra de las 1.000 personas paradas. Desde ese momento, el número de personas en situación de desempleo comienza a disminuir, aunque vuelve a aumentar de forma significativa entre 2020 y 2021 como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. En la actualidad, el paro se encuentra nuevamente en descenso, ya que se pasa de 887 personas paradas en 2021 a 543 en 2023.

Por sectores de la actividad económica, se observa que la mayor parte de las personas en situación de desempleo de Benissa provienen del sector servicios (Tabla 3). Es un dato bastante evidente si se tiene en cuenta que el grueso de las empresas registradas en el municipio están vinculadas al sector servicios, tal y como se expone en el subapartado anterior.

**Tabla 3. Nº personas en paro por sector de la actividad económica (2023)**

Sectores				
Agricultura	Industria	Construcción	Servicios	Sin empleo anterior
13	37	68	432	16

Fuente: elaboración propia a partir de datos del SEPE

<sup>3</sup> Datos del primer trimestre de cada año.

Finalmente, es preciso señalar que el paro no afecta a todas las personas de la misma manera (Tabla 4). Tomando en consideración la edad, se advierte que el 62% de las personas en situación de desempleo tienen 45 o más años. Dicho de otro modo, la mayor parte de las personas desempleadas pertenecen a las cohortes poblacionales más envejecidas de la población activa. Atendiendo al género de las personas en paro, se observa que el 59% son mujeres. Existe, por tanto, una clara feminización del desempleo.

Tabla 4. Paro por sexo y edad (2023)

	Sexo y edad					
	Hombres			Mujeres		
	<25	25-44	>=45	<25	25-44	>=45
	14	74	146	10	117	205

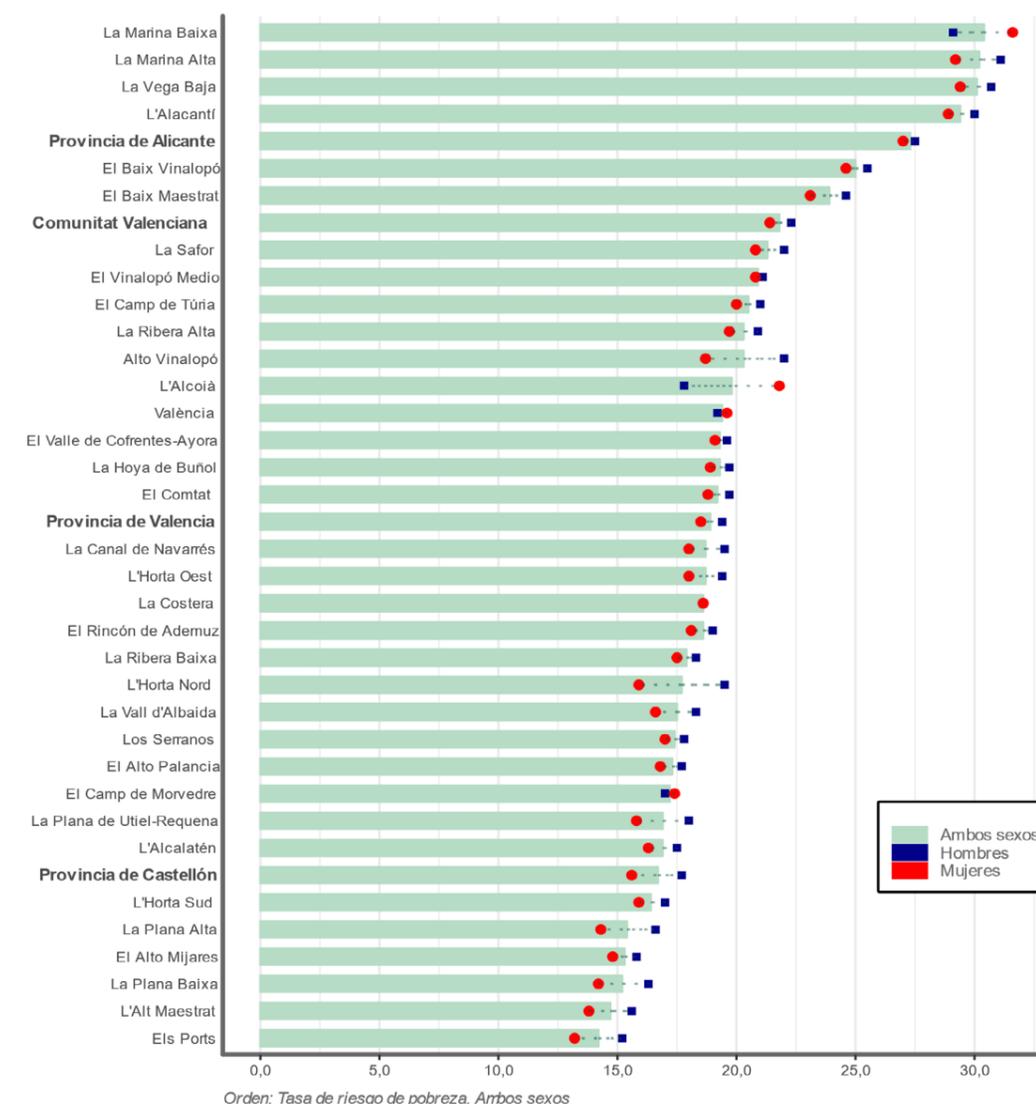
Fuente: elaboración propia a partir de datos del SEPE

#### 5.1.4. INDICADORES DE POBREZA Y CONDICIONES DE VIDA

Según la Encuesta de Condiciones de Vida (2021), el 21,8% de la población valenciana está por debajo del umbral de riesgo de pobreza. Este indicador, que determina el porcentaje de personas con ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% del ingreso mediano<sup>4</sup>, sobrepasa el 30% en la Marina Alta, que en términos absolutos suponen más de 53.890 personas residentes en la comarca. El Gráfico 6 evidencia que la Marina Alta es la segunda comarca valenciana con la tasa de pobreza más alta, siendo superada, únicamente, por la Marina Baja, una de sus comarcas limítrofes.

4 En este caso, autonómico.

Gráfico 6. Tasa de riesgo de pobreza por comarcas (2021)



Fuente: IVE

La tasa AROPE<sup>5</sup> (At Risk Of Poverty or social Exclusion), que guarda relación con el indicador anterior, define el porcentaje de población que está en alguna de estas tres situaciones: a) en riesgo de pobreza (personas con ingresos por debajo del 60% de la mediana por unidad de consumo); b) Carencia material y social severa; y c) Baja

5 Es un indicador que forma parte de la estrategia Europa 2030 de la Unión Europea.

intensidad en el empleo. De acuerdo con este indicador, el 30,6% de la población de la Comunidad Valenciana se encuentra en riesgo de pobreza y/o exclusión social. En términos numéricos, son 1.517.441 personas residentes en el territorio valenciano las que se hallan en esta condición social. En la Marina Alta, la tasa AROPE alcanza el 40,4%, razón por la cual sobresale como una de las comarcas valencianas con mayor proporción de personas en riesgo de pobreza y/o exclusión social. En cuanto a la renta media por unidad de consumo, la comarca valenciana presenta una de las cifras más bajas de la comunidad autónoma. En concreto, la renta media de la Marina Alta se sitúa en los 13.238 euros por unidad de consumo, un número notablemente más bajo que la media nacional, autonómica y provincial. A modo de síntesis, la Tabla 4 recoge los datos comarcales, provinciales y autonómicos de los principales indicadores de pobreza y condiciones de vida.

**Tabla 5. Indicadores de pobreza y condiciones de vida comarcales, provinciales y autonómicos (2021)**

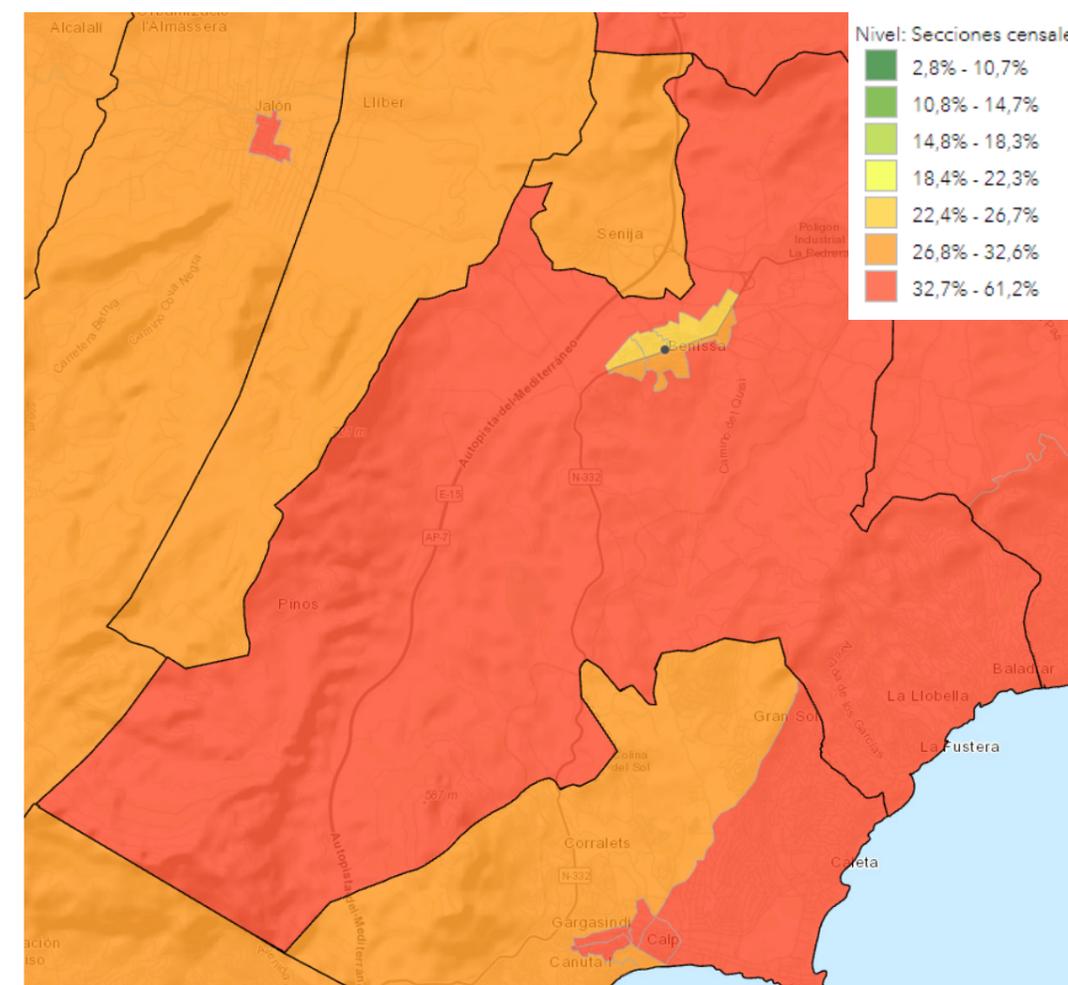
	Comarca	Provincia	CV
AROPE	40,4	36,5	30,6
Carencia material	21,5	20,1	17,4
Carencia material severa	9,1	8,3	7,1
Carencia material y social severa	10,4	8,8	7,5
Tasa de riesgo de pobreza	30,2	27,3	21,8
Renta media por unidad de consumo	13.238	14.341	16.474

Fuente: elaboración propia a partir de datos del IVE

A nivel municipal, un tercio de la población está en riesgo de pobreza, ya que percibe ingresos inferiores al 60% de la mediana por unidad

de consumo. En términos absolutos, suponen más de 3.380 personas. Es preciso indicar que el porcentaje de población en riesgo de pobreza varía dependiendo del área municipal (Ilustración 2). Mientras que en el centro de Benissa la tasa de pobreza se sitúa entre el 26% y el 32%, en la periferia sobrepasa el 35%.

**Ilustración 2. Población en riesgo de pobreza (%) (2020)**

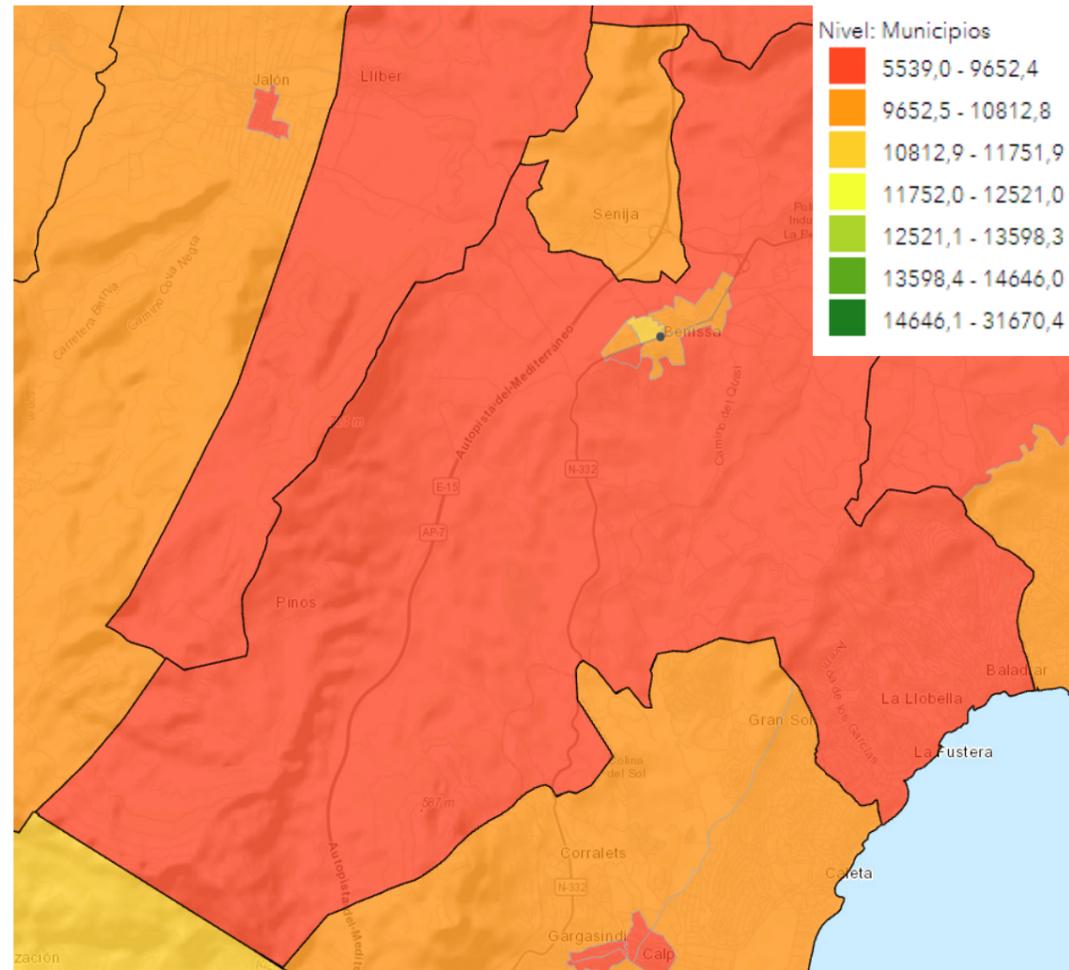


Fuente: INE

La renta media por unidad de consumo de Benissa es de 11.398 euros, siendo una cifra significativamente inferior a la renta media comarcal. Como sucedía en el caso anterior, la renta media no es

homogénea en la totalidad del término municipal (Ilustración 3). En el centro asciende a los 11.300 euros, pero en la periferia no alcanza los 9.000 euros.

**Ilustración 3. Renta media por persona (2020)**



Fuente: INE

### 5.1.5. NECESIDADES SOCIALES

Las necesidades sociales de la población de Benissa pueden ser detectadas a partir de la información proveniente del registro de las personas que son asistidas por los Servicios Sociales municipales. La población apoyada por los Servicios Sociales de Benissa puede ser clasificada en diferentes sectores poblacionales y/o colectivos: familia, infancia (<18 años), juventud (de 18 a 30 años), mujer, personas mayores, personas con discapacidad, personas migrantes, etc. Entre los diferentes colectivos que solicitan información, orientación y asesoramiento, destacan las personas mayores (203 personas), las familias (138 personas), las personas emigrantes (137 personas), las personas migrantes (106 personas), las personas con discapacidad (80 personas), las mujeres (36 personas) y las personas refugiadas y asiladas (32 personas) (Tabla 6). Si se atiende al género de la persona asistida, se advierte que existe una ligera feminización. Así, el 57% de las personas que solicitan información, orientación y asesoramiento son mujeres. En cuanto a la gestión de las actividades, se observa que la información y la tramitación son las actividades realizadas con mayor frecuencia en 2022 (Tabla 7).

**Tabla 6. Prestación de información, orientación y asesoramiento**

Sector de población/Colectivos	Mujeres	Hombres	Total
Familia	86	52	138
Infancia (menores de 18 años)	1	1	2
Juventud (de 18 a 30 años)	1	-	1
Mujer	22	14	36
Personas mayores	111	92	203
Personas con discapacidad	36	44	80
Personas en reclusión y exclusión	1	6	7
Minorías étnicas	-	-	-
Personas sin hogar y transeúntes	-	3	3
Personas con toxicomanías	3	3	6
Personas refugiadas y asiladas*	29	3	32
Personas emigrantes	78	59	137
Colectivos en situación de necesidad por riesgos catástrof., epid., intox.	-	-	-
Personas con enfermedad mental	5	7	12
Personas con enfermedad terminal	-	2	2
Otros grupos en situación de necesidad	119	70	189
Personas inmigrantes	64	42	106
Total	437	328	765

\*Colectivo principalmente conformado por personas procedentes de Ucrania a raíz de la intensificación de la guerra ruso-ucraniana.

Fuente: Programa Municipal Gestiona y Base de datos de Servicios Sociales de Benissa

**Tabla 7. Gestión de las actividades**

Gestión (actividades)	Nº
Información	762
Tramitación	402
Derivación	59
Personas usuarias que han accedido a un puesto de trabajo	8
Total	1.231

Fuente: Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022)

Las prestaciones económicas de urgencia social y desprotección se dirigen a la unidad de convivencia y tienen la finalidad de paliar aquellas situaciones de necesidad en las que puedan encontrarse las personas. Tal y como se muestra en la Tabla 8, Servicios Sociales de Benissa recibe 331 solicitudes a lo largo del año 2022. Si se presta atención a la tipología de la prestación, se observa que casi la mitad de las solicitudes realizadas, el 44%, se clasifican como ayudas que buscan cubrir los gastos imprescindibles para el uso de la vivienda habitual. Seguidamente, más del 25% de las solicitudes corresponden a ayudas que tienen la finalidad de sufragar los suministros básicos energéticos, mientras que el 23% se relacionan con aquellas prestaciones que pretenden cubrir las necesidades básicas de la unidad de convivencia. En cuanto al perfil de la persona demandante, se observa que está claramente feminizado. En este caso, el 74% de las solicitudes aprobadas fueron realizadas por mujeres.

**Tabla 8. Prestaciones económicas de urgencia social y desprotección**

Tipos de prestación	Nº de ayudas solicitadas	Nº de ayudas aprobadas			Nº de ayudas denegadas
		Mujeres	Hombres	Total	
Necesidades básica	76	49	27	76	0
Sum. básicos energéticos	85	60	25	85	0
Uso de vivienda	145	116	29	145	0
Extraordinarios	24	21	3	24	0
Desplazamientos	1	0	1	1	0
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>246</b>	<b>85</b>	<b>331</b>	<b>0</b>

Fuente: Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022)

El Programa de Atención Domiciliaria (SAD) de la entidad local, enmarcado en el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal, que desarrolla la prevención, diagnóstico e intervención en situaciones de diversidad funcional, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas, ha asistido a 43 personas a lo largo del último año (Tabla 9). En concreto, las personas mayores ha sido el colectivo que ha necesitado más atención, concentrando el 95% de los casos. El porcentaje restante corresponde a las personas con discapacidad, que representan el 5% de los casos. Respecto al género de la persona apoyada, se advierte que las mujeres representan el 65% de los casos. En este sentido, la feminización del perfil de la persona usuaria atendida por Programa de Atención Domiciliaria (SAD) puede deberse a que en las cohortes poblacionales más envejecidas la proporción de mujeres es mayor. Esto se debe, sin lugar a duda, a que las mujeres poseen generalmente mayor esperanza de vida que los hombres.

**Tabla 9. Nº de casos y tiempo de dedicación directa a la persona usuaria (SAD)**

	Nº de casos atendidos durante el año			Nº horas (año)
	Mujeres	Hombres	Total	
Personas mayores	28	13	41	1.547
Personas con discapacidad	-	2	2	110'5
Infancia	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>1657'2</b>

Fuente: Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022)

En cuanto al contenido del Programa de Atención Domiciliaria (SAD) de la entidad local (Tabla 10), se advierte que el 53% de los casos corresponden a tareas domésticas y el 47% se relacionan con tareas de Servicio de Personal. Por objetivos, en 37 de los 43 casos se pretende aumentar la calidad de vida de la persona usuaria. En el resto, se busca prevenir el ingreso de la persona apoyada en instituciones. Por otra parte, en la Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022), y más concretamente, en el “Necesidades Programa de Atención Domiciliaria (SAD) y propuestas para próximos años”, se pone de manifiesto la necesidad incrementar la dotación presupuestaria.

**Tabla 10. Contenido del programa SAD**

Tareas	Casos año	Objetivos	Nº de casos
A Servicio Personal	20	A Prevenir ingreso en instituciones	6
B Social	-	B Aumentar calidad de vida	37
C Servicio psicológico	-	C Aumentar autonomía personal y familiar	
D Educativos	-	D Otros	
E Domésticos	23		
Total	43	Total	43

Fuente: Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022)

El Programa de Intervención Familiar, perteneciente al Servicio de Prevención e Intervención con las Familias, tiene como objetivo 1) prevenir situaciones de riesgos, 2) dar apoyo a las familias en hábitos y normas de convivencia y 3) dar atención multidisciplinar tanto a familias como a menores. Para cumplir con los objetivos planteados, se llevan a cabo las siguientes actividades: entrevistas individuales y familiares, coordinación con centros educativos, policía local y centros sanitarios, seguimiento familiar, gestión y derivación a recursos y atención terapéutica y socioeducativa. A través de este programa, se ha asistido a 29 familias de la localidad, lo que implica el apoyo a 74 personas (Tabla 11). Cabe señalar que, en la Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022), y de manera más específica, en el subapartado de evaluación del programa, se indica que varias plazas de profesionales asignadas al programa no se han cubierto desde el Dpto. de Recursos Humanos o han causado baja durante la duración del mismo, por lo que no se han cubierto, dificultando la intervención. Se añade, asimismo, que ha habido una falta de implicación y percepción de necesidad por parte de algunas familias, hecho que también ha dificultado la intervención.

**Tabla 11. Programa de Intervención Familiar**

Temporalización	Nº de personas usuarias		
	Edades	Hombres	Mujeres
Anual (Familias 29)	0-18	20	16
	18-30	-	1
	30-65	13	24
	Total	33	41

Fuente: Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022)

El Programa de Absentismo Escolar, que también forma parte del Servicio de Prevención e Intervención con las Familias, tiene la finalidad 1) reducir el absentismo escolar, 2) evitar situaciones de riesgo social y 3) conseguir una integración escolar adecuada. Entre las actividades planteadas para cumplir con los objetivos del programa, destacan a) diagnosticar las causas del absentismo escolar, b) planificar la intervención individual del menor, c) realizar una intervención sociofamiliar, d) seguimiento de los casos y e) realizar una evaluación a través de la Comisión Municipal del absentismo escolar. En total, se apoya a diez menores en situación de absentismo escolar a lo largo de 2022 (Tabla 12). En este caso, existe una masculinización del perfil del menor absentista, puesto que el 70% de las personas usuarias son hombres. Es preciso indicar que, en la Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022), se pone de manifiesto que el programa no ha estado exento de dificultades. A este respecto, se afirma que “desde que se detecta la situación de absentismo escolar por parte del centro educativo hasta su derivación transcurre un periodo largo de tiempo debido a los plazos establecidos por el protocolo de absentismo escolar”. Por otra parte, de las nueve familias atendidas por el programa, se reduce o elimina el absentismo escolar en ocho de ellas mejorando, en consecuencia, la

integración escolar. En contraposición, se mantiene el absentismo escolar crónico en una familia, procediéndose, por consiguiente, a la derivación a Fiscalía de Menores.

**Tabla 12. Programa de Absentismo Escolar**

Temporalización	Nº de personas usuarias		
	Edades	Hombres	Mujeres
Anual (Familias 9)			
	3-12	6	1
	12-16	1	2
	Total	7	3

Fuente: Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica (2022)

## 5.2. ESTRUCTURA ACTUAL

### 5.2.1. ORGANIGRAMA

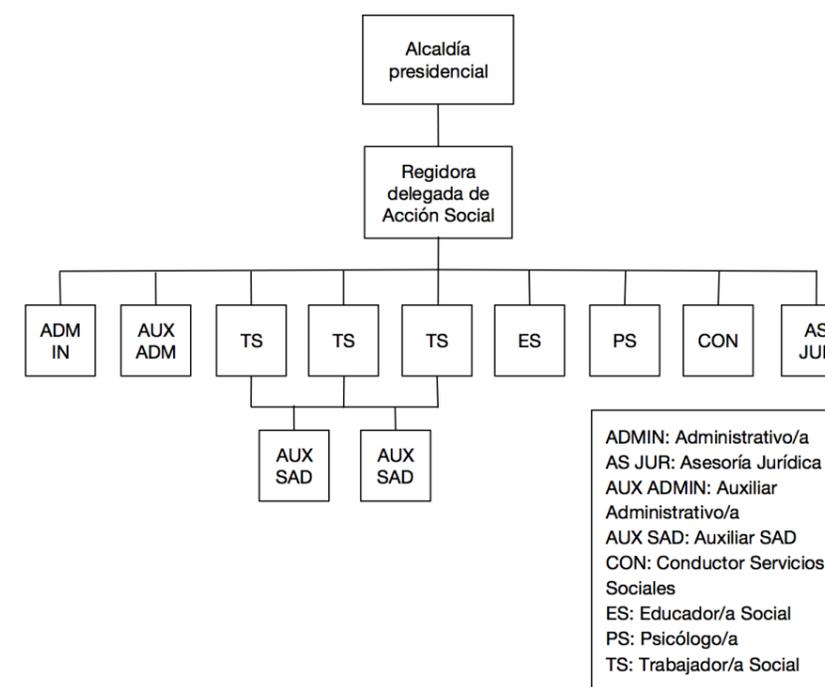
Servicios Sociales de Benissa presenta la siguiente estructura, aprobada por la Administración local (Esquema 1): Alcaldía-Presidencia, Trabajador/a social (2 plazas), Educador/a Social (1 plaza), Auxiliar Administrativo/a (1 plaza), Auxiliar SAD (2 plazas) y Conductor/a de Servicios Sociales (1 plaza). No obstante, Servicios Sociales de Benissa se organiza, en la actualidad, de la siguiente forma (Esquema 2): Alcaldía presidencial, Regidor/a delegado/a de Acción Social, 1 Administrativo/a, 1 Auxiliar Administrativo/a, 3 Trabajadores/as Sociales, 1 Educador/a Social, 1 Psicólogo/a, 1 Conductor/a de Servicios Sociales, 1 Asesor/a Jurídico/a y 2 Auxiliares de Servicio de Atención a Domicilio (SAD).

**Esquema 1. Organigrama de Servicios Sociales de Benissa**



Fuente: Servicios Sociales de Benissa

**Esquema 2. Organigrama actual de Servicios Sociales de Benissa**



Fuente: Servicios Sociales de Benissa

## 5.2.2. CATÁLOGO DE SERVICIOS

**Tabla 13. Servicios y programas de Atención Primaria Básica**

Servicio/programa	Descripción
Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad	Recepción, atención y diagnóstico en las situaciones de necesidades personales y familiares, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre las diferentes prestaciones del Sistema Público valenciano de Servicios Sociales.
Emergencia Social. Prestaciones Económicas Individuales (PEIS)	Emergencia Social. PEIS. Son ayudas económicas de carácter extraordinario destinadas a paliar aquellas situaciones en que puedan hallarse las personas afectadas por un estado de necesidad.
Servicio Convivencia Ayuda a Domicilio (SAD)	Servicio profesional de naturaleza preventiva y asistencial para dar soporte a la autonomía individual o familiar por medio de cuidados personales y/o la realización de labores domésticas, sociales, sanitarias y educativas en el domicilio, destinado a facilitar la realización de las actividades básicas de la vida diaria y las atenciones que puedan necesitar.
Servicio de Promoción de la Autonomía personal	Desarrollará la prevención, diagnóstico e intervención en situaciones de diversidad funcional, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas.
Servicio de Inclusión	Asume la prevención, diagnóstico, intervención y el seguimiento para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, familias o, en su caso, unidades de convivencia y fomentará su participación en el proceso de inclusión social, con carácter periódico.
Servicio de Prevención e Intervención con Familias	Se encarga de la prevención y evaluación de las situaciones de riesgo, así como el 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.
Programa de Absentismo Escolar	Se encarga de reducir y/o eliminar los casos de absentismo escolar detectados por los Centros Educativos.
Servicio Asesoría Técnica Específica	Desarrolla prestaciones de asistencia técnica y jurídica para la adecuada protección y ejercicio de los derechos sociales de las personas.

Fuente: elaboración propia a partir de la Memoria de programas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica de Benissa (2022) y Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

## 5.2.3. INFRAESTRUCTURAS

**Tabla 14. Infraestructuras**

Infraestructura	Ámbito
CEIP Manuel Bru	Educativo
CEIP Padre Melchor	Educativo
IES Josep Iborra	Educativo
Centre FPA Municipal	Educativo
CEE Gargasindi	Educativo
Escuela de Música i Dansa Municipal	Educativo
Centro de Salud de Benissa	Sanitario
Consultorio de Verano de Benissa La Fustera	Sanitario
Unidad de apoyo Odontología	Sanitario
Unidad de apoyo Rehabilitación	Sanitario
Residencias para Personas Mayores Dependientes	Social

Fuente: elaboración propia a partir de datos de ARGOS

## 5.2.4. TEJIDO ASOCIATIVO

Benissa cuenta con un tejido asociativo fuerte formado por casi un centenar de entidades registradas (Tabla 15). Entre los distintos tipos de asociación, destacan las de cooperación social, culturales, deportivas y vecinales.

**Tabla 15. Tejido asociativo municipal**

Tipo	Entidad
Comerciantes y empresas	Asociación turística-empresarial de Benissa (ATEBE)
	Comerciants i Empresaris de Benissa (ACEB)
	Constructores y afines de Benissa
Consumidores/as y usuarios/as	Asociación Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Benissa
Cooperación Social	Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)
	Benissera Contra la Anorexia y la Bulimia (BENCAB)
	Cáritas parroquial de Benissa
	Cruz Roja
	Manos Unidas
	Oficina Central de Servicios del Área 21 (Alcohólicos Anónimos)
	Rotary Club Benissa
	Amics del Carro de Benissa
	Asociación Multicultural de Benissa (AMUBE)
	Artistas de Benissa (GAB)
Culturales	Art Performance
	Batedor Teatre
	Casal Cultural de Benissa
	Filatèlica i Numismàtica Benissa
	Fotogràfica Benissa
	Les Amitiés Francophones de la Marina Alta
	L'Esbard Dansaire
	Les 9 Muses
	Pedramala Amics del Ball

Deportivas	Atletisme Benissa
	Badminton Sant Pere Benissa
	Baloncesto Benissa
	Cazadores Benissa
	Ciclista Benissa
	Colombicultura "El Palomar"
	Escacs Benissa
	Esportiu Collao
	Gimnàstica de Benissa
	Gimnasia Rítmica la Vall
	Hípic Benissa
	Karate-Do Shito Riu Okinawa
	Muntanya Margalló
	Natació Benissa
	Nàutico Les Basetes
	Pilota "Futur" de Benissa
	Sifre-Gym
	Sobrevirats Rallye
	Tenis Buenavista Benissa
	Tenis Taula Benissa
Tiro con arco Benissa	
Festeras	Unión Deportiva Benissa
	Voleibol Benissa
	Comissió de Festes Puríssima Xiqueta
Juveniles	Moros i Cristians de Benissa
	Assemblea de Joves de Benissa
	Baix Terra
	Juniors M.D. Benissa
	Universitaris de la Marina Alta (AUMA)

Medio ambiente	Associació Benissenca Antiincendis (ABAI)
	La Terra de Benissa
Musicales	Amics del Jazz
	Amigos de la Ópera de Benissa
	BUNDAPA
	Colla de Xirimiters de Benissa
	Colla el Riberer de Benissa
	Col·lectiu Baix Terra
	Coral Benissenca
	Costa Barber Singuers
	Creampop
	Lírica i Musical de Benissa
	Tambors i Cornetes
	Rondalla Cultural de Benissa
	Si Fa Sol
Ocio	Land Rover Todo Terreno
	Penya Barcelonista Benissa
	Rol i Estratègia de Benissa i Alacant
	Vehicles Històrics La Marina
Padres y Madres	AMPA IES Josep Iborra
	Asociación de Familias para la Educación Cristiana (AFEC)
	Padres y Madres de Alumnos del Colegio Público Manuel Bru
	Padres y Madres de Alumnos del Colegio Público Padre Melchor
	Peques y Más

Relacionadas con Animales	Amigos de la Avicultura (AVIBEN)
	Canino les Cutes
	Carreters i Cavallistes de Benissa
	Ornitològica Benissa i Comarca
	Protectora d'animals Bèrnia-Benissa
Religiosas	Juniors M.D. Benissa
Tercera Edad	Jubilados y Pensionistas Bèrnia de Benissa
Vecinales	Vecinos de Benissa
	Vecinos de Pedramala
	Vecinos y Residentes Fanádix
	Veïns de Benimarco
	Veïns partida Sant Jaume Tros del Tap
	Veïns de Pinós

Fuente: elaboración propia a partir de información del Ayuntamiento de Benissa

### 5.3. DIAGNÓSTICO DE PROFESIONALES

El conjunto de las personas profesionales entrevistadas destaca el **equipo profesional** como una de las principales fortalezas de los Servicios Sociales de Benissa. La cohesión, el compromiso y la motivación son algunas de las características que definen a las personas profesionales del Equipo de Atención Primaria Básica. Otro de los aspectos más señalados es la **organización** y la **comunicación**, tanto interna (entre profesionales) como externa (centros educativos, centro de salud, residencia de personas mayores dependientes, hospital comarcal, centros residenciales, consellería y servicios sociales de otros municipios). Estas cualidades favorecen, según las personas profesionales entrevistadas, a que se genere un excelente clima

de trabajo. Sin embargo, exponen que existe una **sobrecarga generalizada de trabajo** porque no se ha completado la ratio de personas profesionales establecida por la Ley 3/2019, de 18 de febrero, Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana. Es preciso añadir que **no existe un reconocimiento formal de la figura de coordinador/a de los Servicios Sociales municipales**, pese a que una de las personas profesionales ejerce, actualmente, el cargo señalado. Con todo, el Equipo de Atención Primaria Básica de Benissa atiende de forma eficaz a las demandas de la ciudadanía, al tiempo que alcanza los objetivos propuestos, aunque es innegable que la falta de personal repercute de manera negativa en el equipo (saturación) y en el servicio ofrecido a la ciudadanía (aumento de la lista de espera, ralentización de la respuesta de Servicios Sociales a las demandas sociales de la ciudadanía, etc.). Por otra parte, Servicios Sociales de Benissa se ha adecuado a la **organización** establecida por la Ley 3/2019, de 18 de febrero, Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana. En este sentido, la reorganización del equipo profesional se ha basado en la mapificación<sup>6</sup>, de tal forma que Benissa se divide ahora en cuatro Zonas Básicas de Servicios Sociales comprendiendo, cada una de ellas, cantidades de población similares: casco urbano, zona costera y partidas rurales. Esta división se ha realizado a partir de la ratio de profesionales establecida por la Ley 3/2019, de 18 de febrero, Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana. En la actualidad, las cuatro Zonas Básicas de Servicios Sociales son gestionadas por tres profesionales del Trabajo Social, quedando a la espera de la incorporación de la cuarta figura profesional, tal y como establece la Ley 3/2019, de 18 de febrero, Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana. La **estructura administrativa actual**, según las personas profesio-

<sup>6</sup> Para más información, puede consultarse el ANEXO I (Glosario).

nales consultadas, entorpece la actuación del Equipo de Atención Primaria Básica. Servicios Sociales de Benissa forma parte del Dpto. de Acción Social, dpto. que está separado del Dpto. de Igualdad y del Dpto. de Tercera Edad. Este hecho obliga a que los tres dptos. estén constantemente coordinados para impulsar medidas y actuaciones propuestas por los Servicios Sociales municipales. Esa situación, la de la coordinación constante, desgasta al equipo de profesionales. Ocasionalmente, y como consecuencia de la división entre dptos, se producen duplicidades administrativas.

La **infraestructura** en la que se sitúan los Servicios Sociales municipales es otro de los temas tratados en las entrevistas realizadas. En general, realizan una valoración positiva del espacio de trabajo asignado al equipo de profesionales. Ahora bien, ponen de manifiesto que el edificio actual no es accesible para las personas con diversidad funcional física. Servicios Sociales se sitúa en la cuarta planta y las instalaciones no disponen de ascensor. No obstante, las profesionales entrevistadas afirman que, en la actualidad, la Administración local está edificando un nuevo espacio en el que reubicar a los diferentes servicios municipales. Añaden que la Administración local ha asegurado que las nuevas instalaciones solventarán este problema.

El colectivo de las **personas mayores** es el grupo poblacional que precisa de mayor apoyo social. Su principal demanda social es la prestación económica por cuidados en el entorno familiar. Esta prestación se solicita mediante el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona mayor siendo, sus familiares, quienes se encargan de sus cuidados. El Servicio de Atención a Domicilio (SAD), perteneciente al Servicio de Promoción de la Autonomía Personal, es otra de las demandas sociales de las personas mayores. Es una de las demandas que aumenta año tras año. El Servicio de Promoción

de la Autonomía Personal, servicio al que pertenece el SAD, ha detectado un aumento alarmante del número de casos de personas mayores en situación de soledad no deseada en las poblaciones de las urbanizaciones y la costa. Señalan, asimismo, que las personas mayores es uno de los colectivos más afectados por la brecha digital y, más concretamente, por la brecha digital de uso y de calidad de USO.

La **comunidad migrante** es otro de los colectivos sociales más atendidos por el Equipo de Atención Primaria Básica. En los últimos años, Benissa se ha convertido en una ciudad atractiva para la población de origen extranjero. En consecuencia, el fenómeno migratorio ha configurado la sociodemografía municipal, al tiempo que ha modificado la intervención social. De acuerdo con las personas profesionales entrevistadas, la normalización administrativa es la principal necesidad social del colectivo migrante, y más concretamente, de la comunidad latinoamericana y magrebí. Estar en una situación administrativa irregular bloquea el acceso a los diferentes servicios, programas y recursos de los Servicios Sociales municipales. En consecuencia, esta circunstancia agrava la situación de vulnerabilidad de las personas migrantes.

Es preciso destacar que existe un **desconocimiento generalizado sobre la labor realizada por los Servicios Sociales municipales**, tal y como afirman las personas profesionales entrevistadas. En general, la ciudadanía concibe a los Servicios Sociales como un servicio meramente asistencial que privilegia a unos colectivos sobre otros. Tampoco es conocedora de los diferentes servicios, programas y recursos existentes. En paralelo, las personas dedicadas a la política no tienen, normalmente, sensibilidad por lo social.

## 5.4. ANÁLISIS FARO

### FORTALEZAS

- Equipo profesional cohesionado y comprometido con las necesidades sociales de la ciudadanía.
- Atención a todas las demandas realizadas por la ciudadanía y consecución de los objetivos planteados.
- Mapificación: organización alineada con la Ley 3/2019, de 18 de febrero, Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Cuenta con diferentes planes municipales: I Plan Municipal de Juventud (2022-2026), I Plan de Acción de Gobierno Abierto (2021-2024), III Plan de Igualdad Municipal (2022-2025).
- Reducción y/o eliminación del absentismo escolar por medio del Programa de Absentismo Escolar.
- Excelente coordinación interna (entre profesionales) y externa (centros educativos, policía, residencia, etc.).
- Posibilidad de teletrabajar. Esta modalidad de trabajo favorece la conciliación laboral y familiar, al tiempo que facilita la realización de tareas que pueden precisar de mayor concentración.

### ÁREAS DE MEJORA

- Necesidad de completar la ratio de profesionales que establece la Ley 3/2019, de 18 de febrero, Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Reconocimiento formal del cargo de coordinador/a de Servicios Sociales.
- Hay plazas del Programa de Intervención Familiar que no pueden ser cubiertas como consecuencia de la falta de personal y/o bajas de personas que no han sido reemplazadas.
- La derivación de los casos de absentismo se dilata excesivamente en el tiempo a causa de los plazos establecidos por el protocolo de absentismo escolar.
- Necesidad de incrementar la dotación presupuestaria del programa SAD.
- Las instalaciones actuales de los Servicios Sociales de Benissa no son totalmente accesibles. Servicios Sociales se sitúa en la cuarta planta de un edificio que no dispone de ascensor, dificultando el acceso de las personas con diversidad funcional física.
- Necesidad de optimizar la coordinación con el Dpto. de Atención Ciudadana para atender, de manera eficaz y eficiente, las necesidades sociales de la población migrante en situación irregular.

## RETOS

- Falta de reconocimiento político hacia el trabajo realizado desde el servicio y hacia la valoración y prescripción profesional.
- Percepción asistencial de los Servicios Sociales por parte de la población.
- La proporción de personas en situación de dependencia y, en especial, de personas dependientes mayores de 64 es mayor que la proporción provincial y autonómica.
- En Benissa, un tercio de la población se encuentra en riesgo de pobreza. El municipio forma parte de la Marina Alta, la segunda comarca valenciana con la tasa de pobreza más alta, siendo superada, únicamente, por la Marina Baja, una de sus comarcas limítrofes.
- Dificultades de acceso a la vivienda a causa del aumento generalizado del precio del alquiler, la falta de oferta y la escasez de vivienda social.
- El tejido empresarial de Benissa está conformado, principalmente, por entidades pertenecientes al sector servicios y, más concretamente, por empresas vinculadas al turismo (hospedaje, hostelería, etc.). En consecuencia, los contratos laborales del municipio son, por lo general, estacionales (trabajos de temporada).
- El Dpto. de Acción Social, al que pertenecen los Servicios Sociales de Benissa, está separado del Dpto. de Igualdad y del Dpto. de Tercera Edad. Este hecho obliga a que las tres dptos. estén constantemente coordinados para impulsar medidas y actuaciones propuestas por los Servicios Sociales municipales, agotando al equipo profesional. En ocasiones, se producen duplicidades administrativas.
- Tras la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, ha aumentado la llegada de personas migrantes procedentes, principalmente, de Latinoamérica. Por lo general, estas personas se encuentran en una situación administrativa irregular.
- Servicios Sociales de Benissa ha detectado un incremento preocupante de los casos de las personas mayores en situación de soledad no deseada en las poblaciones de las urbanizaciones y la costa.

## OPORTUNIDADES

- El contexto normativo que ha establecido la ley 3/2019 y posterior desarrollo reglamentario, establece un marco de referencia/guía de los servicios sociales para los municipios de la Comunidad Valenciana.
- El Servicio Público se encuentra en proceso de consolidación, lo que fortalece su eficiencia, ofreciendo mejores servicios a la ciudadanía.
- Benissa cuenta con un tejido asociativo amplio y diverso.
- Servicios Sociales de Benissa dispondrá, eventualmente, de un espacio renovado en el que desempeñar su actividad profesional.
- Cuenta con un Consejo Local de Infancia y Adolescencia (CLIA).

# 6

## 6. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS

A partir de la elaboración del estudio-diagnóstico se establecen los objetivos del Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales de Benissa, y se agrupan en las siguientes líneas estratégicas:

### LÍNEA 1.

#### Consolidación y fortalecimiento

1. Consolidar el Equipo de Atención Primaria de Carácter Básico con la implementación de las figuras profesionales de la Ley 3/19 de Servicios Sociales Inclusivos, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo de la ley.
2. Cumplir la ratio de profesionales que establece el artículo 65 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como la normativa que la desarrolle, especialmente el decreto de tipologías.
3. Dotar del personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones, ayudas, recursos y programas de la Atención Primaria.

### LÍNEA 2.

#### Optimización y extensión

4. Reducir los niveles de riesgo de pobreza, exclusión y desigualdad.
5. Optimizar los servicios, programas y recursos existentes.
6. Conocer las necesidades sociales de las personas mayores.
7. Reducir la brecha digital entre la población mayor.

8. Impulsar la creación de espacios específicos para personas mayores.
9. Fomentar la empleabilidad de la población activa en situación de desempleo.
10. Promover la educación afectivo-sexual en la adolescencia.
11. Fomentar las habilidades socioemocionales en la adolescencia.
12. Favorecer la integración de las personas migrantes.

### **LÍNEA 3.**

#### **Coordinación y comunicación.**

13. Mejorar la comunicación y coordinación interna con los distintos departamentos del Ayuntamiento de Benissa.

### **LÍNEA 4.**

#### **Visibilidad e imagen**

14. Informar, asesorar y orientar sobre las necesidades y los derechos objeto de los servicios sociales, los recursos disponibles y la manera de acceder a ellos, para garantizar el conocimiento necesario y así acceder y utilizar adecuadamente los recursos del sistema público de servicios sociales.
15. Visibilizar a los Servicios Sociales de Atención Primaria como servicio público esencial, desestigmatizando su imagen y uso.

# 7

## 7. MEDIDAS Y ACTUACIONES

### 7.1. CONSOLIDACIÓN Y FORTALECIMIENTO

#### Medida 1

Contratación de profesionales para completar el Equipo de Atención Primaria Básica

#### Descripción

Consolidación y mantenimiento del equipo de Atención Primaria de carácter básico, con la implementación de las figuras profesionales de la Ley 3/2019, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo de la ley.

#### Línea estratégica: 1

#### Indicadores

- Nº de figuras profesionales según la ratio:
- Nº de personas profesionales contratadas:
- Adaptación a la ratio: SÍ/NO

#### Agentes Implicados

- Dpto. de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Benissa
- Servicios Sociales de Benissa

#### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x		

#### Presupuesto

#### Seguimiento de la medida

## Medida 2

Reconocimiento formal del cargo de coordinador/a

### Descripción

En la actualidad, una persona profesional del Equipo de Atención Primaria Básica de Benissa ejerce las funciones correspondientes al cargo de coordinador/a de Servicios Sociales. No obstante, la realización de las funciones asociadas a este puesto de trabajo no han sido reconocidas por la Administración local.

### Línea estratégica: 1

### Indicadores

- Reconocimiento: SÍ/NO

### Agentes Implicados

- Dpto. de Recursos Humanos  
- Servicios Sociales de Benissa

### Plazos

2023	2024	2025	2026
x			

### Presupuesto

### Seguimiento de la medida

## 7.2. OPTIMIZACIÓN Y EXTENSIÓN

## Medida 3

Construcción Centro de Día

### Descripción

En el subapartado 5.1.1 ha quedado reflejado que 1 de cada 4 personas residentes en Benissa tiene 65 o más años. De mantenerse las tendencias demográficas actuales, la proporción de personas mayores aumentará paulatinamente. De igual modo, en el subapartado 5.3, las personas profesionales ponen de manifiesto que han detectado un alarmante aumento de casos de personas mayores en situación de soledad no deseada. En la actualidad, Benissa no cuenta con un Centro de Día para personas mayores. Este espacio es el lugar idóneo para realizar actividades que respondan a sus demandas y necesidades y para socializar entre iguales.

### Línea estratégica: 2

### Indicadores

- Construcción: SÍ/NO

### Agentes Implicados

- Dpto. de Acción Social  
- Dpto. de la Tercera Edad  
- Servicios Sociales de Benissa

### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x	x	x

### Presupuesto

### Seguimiento de la medida

#### Medida 4

Taller de Alfabetización Digital

##### Descripción

En el subapartado 5.1.1 ha quedado reflejado que 1 de cada 4 personas residentes en Benissa tiene 65 o más años. De mantenerse las tendencias demográficas actuales, la proporción de personas mayores aumentará paulatinamente. Las personas mayores es uno de los colectivos más afectados por la brecha digital y, más concretamente, por la brecha digital de uso y de calidad de uso.

##### Línea estratégica: 2

##### Indicadores

- Realización: SÍ/NO
- Nº de talleres realizados:
- Nº de participantes (desagregado por género y grupos de edad):

##### Agentes Implicados

- Dpto. de Acción Social
- Dpto. de la Tercera Edad
- Servicios Sociales de Benissa

##### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x	x	x

##### Presupuesto

##### Seguimiento de la medida

#### Medida 5

Incremento de la dotación presupuestaria del Programa de Servicio de Atención a Domicilio

##### Descripción

En el subapartado 5.1.5 ha quedado patente la necesidad de aumentar la dotación presupuestaria del Programa de Servicio de Atención a Domicilio. Es necesario, pues, adecuarlo a las necesidades sociales de la ciudadanía de Benissa.

##### Línea estratégica: 2

##### Indicadores

- Presupuesto en 2023:
- Presupuesto en 2024:
- % de aumento de presupuesto respecto al año anterior:

##### Agentes Implicados

- Dpto. de Acción Social
- Dpto. de la Tercera Edad
- Servicios Sociales de Benissa

##### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x		

##### Presupuesto

##### Seguimiento de la medida

## Medida 6

Elaboración Plan de Atención a Personas Mayores de Benissa

### Descripción

En el subapartado 5.1.1 ha quedado reflejado que 1 de cada 4 personas residentes en Benissa tiene 65 o más años. De mantenerse las tendencias demográficas actuales, la proporción de personas mayores aumentará paulatinamente. De igual modo, en el subapartado 5.3, las personas profesionales ponen de manifiesto que han detectado un alarmante aumento de casos de personas mayores en situación de soledad no deseada. Para promover su bienestar, es necesario conocer, específicamente, su realidad -o realidades- y, acto seguido, elaborar medidas y actuaciones orientadas al cambio positivo.

### Línea estratégica: 2

#### Indicadores

- Elaboración: SÍ/NO

#### Agentes Implicados

- Dpto. de Acción Social
- Dpto. de la Tercera Edad
- Servicios Sociales de Benissa

#### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x	x	

#### Presupuesto

#### Seguimiento de la medida

## Medida 7

Revisión del Protocolo de Absentismo Escolar

### Descripción

En el subapartado 5.1.5 se especifica que la derivación de los casos de absentismo se dilata excesivamente en el tiempo a causa de los plazos establecidos por el protocolo de absentismo escolar.

### Línea estratégica: 2

#### Indicadores

- Revisión: SÍ/NO
- Modificación: SÍ/NO

#### Agentes Implicados

- Dpto. de Educación
- Centros Educativos de Benissa
- Servicios Sociales de Benissa

#### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x		

#### Presupuesto

#### Seguimiento de la medida

## Medida 8

Realización de Taller de Empleo

### Descripción

En el subapartado 5.1.2 se ha evidenciado que la mayor parte del tejido empresarial de Benissa está compuesto por entidades del sector servicios y, más concretamente, por empresas vinculadas al turismo. En consecuencia, los contratos laborales del municipio son, por lo general, estacionales (trabajos de temporada).

### Línea estratégica: 2

### Indicadores

- Realización: SÍ/NO
- Nº de talleres realizados:
- Nº de participantes (desagregados por género y grupos de edad):

### Agentes Implicados

- Agencia de Desarrollo Local
- Servicios Sociales de Benissa

### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x	x	x

### Presupuesto

### Seguimiento de la medida

## Medida 9

Implementación de Oficina PANGEA

### Descripción

El fenómeno de la migración determina la configuración sociodemográfica de Benissa. En concreto, el 37% de la población empadronada en Benissa es de procedencia extranjera, que no contempla a las personas de la comunidad migrante en situación irregular. En este contexto, la Oficina PANGEA es una herramienta esencial para la integración de la población migrante: proporcionan atención a las personas migrantes que se encuentran en situación de necesidad social mediante actuaciones de información, primera acogida, mediación y acompañamiento a los servicios necesarios para su autonomía e inclusión social, al tiempo que desarrollan proyectos de promoción de la convivencia e interculturalidad.

### Línea estratégica: 2

### Indicadores

- Implementación: SÍ/NO

### Agentes Implicados

- Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas
- Dpto. de Acción Social
- Servicios Sociales de Benissa

### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x	x	x

### Presupuesto

### Seguimiento de la medida

## 7.3. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Medida 10

Reestructuración dptos. Ayuntamiento de Benissa

---

#### Descripción

El Dpto. de Acción Social, al que pertenecen los Servicios Sociales de Benissa, está separado del Dpto. de Igualdad y del Dpto. de Tercera Edad. Este hecho obliga a que los tres dptos. estén constantemente coordinados para impulsar medidas y actuaciones propuestas por los Servicios Sociales municipales, agotando al equipo profesional. En ocasiones, se producen duplicidades administrativas.

---

#### Línea estratégica: 3

---

#### Indicadores

- Reestructuración : SÍ/NO

---

#### Agentes Implicados

- Ayuntamiento de Benissa
  - Dpto. de Acción Social
  - Dpto. de Igualdad
  - Dpto. Tercera Edad
- 

#### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x	x	

---

#### Presupuesto

---

#### Seguimiento de la medida

## 7.4. VISIBILIDAD E IMAGEN

### Medida 11

Punto de información permanente sobre servicios, programas y prestaciones de Servicios Sociales

---

#### Línea estratégica: 4

---

#### Indicadores

- Punto de información: SÍ/NO

---

#### Agentes Implicados

- Oficina de Atención a la Ciudadanía
  - Servicios Sociales de Benissa
- 

#### Plazos

2023	2024	2025	2026
x	x		

---

#### Presupuesto

---

#### Seguimiento de la medida

## Medida 12

Difusión de servicios, programas y prestaciones de Servicios Sociales

---

### Descripción

En la fase de diagnóstico se ha evidenciado que la población tiene una visión asistencialista de servicios sociales. Por este motivo, realizar campañas de difusión posibilita que la población tenga una visión más fidedigna de las acciones que se llevan a cabo, y, además, potenciará el reconocimiento y la puesta en valor de las labores que se llevan a cabo desde los servicios sociales como un servicio esencial para la ciudadanía.

---

### Línea estratégica: 4

---

### Indicadores

- Nº de acciones realizadas:
  - Tipo de acciones realizadas:
- 

### Agentes Implicados

- Dpto. de Acción Social
  - Servicios Sociales de Benissa
- 

### Plazos

---

2023	2024	2025	2026
x	x	x	x

---

### Presupuesto

---

### Seguimiento de la medida

# 8

## 8. CRONOGRAMA

Medidas	2023	2024	2025	2026
<b>Medida 1.</b> Contratación de profesionales para completar el Equipo de Atención Primaria Básica	x	x		
<b>Medida 2.</b> Reconocimiento formal del cargo de coordinador/a	x			
<b>Medida 3.</b> Construcción Centro de Día	x	x	x	x
<b>Medida 4.</b> Taller de Alfabetización Digital	x	x	x	x
<b>Medida 5.</b> Incremento de la dotación presupuestaria del Programa de Servicio de Atención a Domicilio	x	x		
<b>Medida 6.</b> Elaboración Plan de Atención a Personas Mayores de Benissa	x	x	x	
<b>Medida 7.</b> Revisión del Protocolo de Absentismo Escolar	x	x		
<b>Medida 8.</b> Realización de Taller de Empleo	x	x	x	x
<b>Medida 9.</b> Implementación de Oficina PANGEA	x	x	x	x
<b>Medida 10.</b> Reestructuración dptos. Ayuntamiento de Benissa	x	x	x	
<b>Medida 11.</b> Punto de información permanente sobre servicios, programas y prestaciones de Servicios Sociales	x	x		
<b>Medida 12.</b> Difusión de servicios, programas y prestaciones de Servicios Sociales	x	x	x	x

# 9

## 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 9.1. SEGUIMIENTO

El seguimiento no debe entenderse como un proceso secundario, sino que forma parte del diseño inicial y se realizará en paralelo con la ejecución. Con él se realiza el control y verificación de que la ejecución de medidas se ajusta a las previsiones del Plan y, a la vez, sirve para detectar desajustes y poder adoptar medidas correctoras y necesarias para su buen funcionamiento. Para facilitar esta tarea se tendrán en cuenta los siguientes criterios a la hora de establecer los indicadores:

- Coherentes con los objetivos recogidos en el Plan.
- Definidos de forma clara para facilitar su utilización.
- Cuantitativos.
- Comparables en el tiempo.
- Desagregados por sexo.

En paralelo con la ejecución y seguimiento de las medidas se procederá también a su revisión con el objetivo de añadir, reorientar, mejorar, corregir, intensificar, atenuar o, incluso, dejar de aplicar alguna de ellas, si se apreciase que su ejecución no está produciendo los efectos esperados en relación con los objetivos propuestos.

### 9.2. EVALUACIÓN

La Fase de evaluación, cierra el proceso de elaboración e implantación de un Plan Estratégico Zonal. A partir de la información y documentación recopilada en la implantación y seguimiento, esta fase

permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos definidos y de las medidas del plan ejecutadas.

Se trata, en definitiva, de realizar un análisis crítico del proceso en su conjunto, cuyos objetivos principales son:

- Conocer el grado de cumplimiento del Plan y conocer su desarrollo.
- Comprobar si el Plan ha conseguido los objetivos propuestos.
- Valorar la adecuación de recursos, metodologías, herramientas y estrategias empleadas en su implementación.
- Identificar áreas de mejora o nuevas necesidades que requieran la modificación de las medidas adoptadas o el diseño de nuevas actuaciones.

Para realizar la evaluación del Plan se seguirán los siguientes criterios:

- Establecer y mantener un sistema riguroso de recopilación y sistematización de la información y documentación generada durante la implantación y seguimiento.
- Obtener información sobre la opinión y valoración que del Plan hace el equipo de servicios sociales y las personas que han participado en su diseño, implantación y seguimiento.
- Definir los periodos en que se realizará la evaluación del plan, teniendo en cuenta que debe realizarse, al menos, una evaluación intermedia y otra final.
- Redactar un informe que contenga la información y valoración relativas a la evaluación del Plan, incorporando los datos y análisis obtenidos de las diversas fuentes empleadas.

Este informe será la base para la realización de un nuevo diagnóstico que desemboque en la actualización de un nuevo plan.

# 10

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (1989). Introducción a la planificación. Editorial Humanitas.
- Blasco, T. y Otero, L. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I). NURE investigación: Revista Científica de enfermería, 33.
- Chicharro, M.M. (2003). La perspectiva cualitativa en la investigación social: la entrevista en profundidad. Enlaces: revista del CES Felipe II, 1-8.
- Díaz-Olivera, A.P. y Matamoros-Hernández, I.B. (2011). El análisis DAFO y los objetivos estratégicos. Revista: CE Contribuciones a la Economía, marzo 2011.
- Generalitat Valenciana (2021). Manual de Organización y Funcionamiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Generalitat Valenciana.
- Hernán, M.J. y Díaz, M. (2004). Guía para la Elaboración de Planes de Servicios Sociales. Cuadernos Técnicos de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1992). Curso sobre planificación y programación de servicios sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Sánchez-Huerta, D. (2020). Análisis FODA o DAFO. El mejor y más completo estudio con nueve ejemplos prácticos. Bubok Publishing S.L.

# 11

## 11. ANEXOS

### ANEXO I. GLOSARIO

**Accesibilidad.** La accesibilidad o accesibilidad universal es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

**Acción Positiva.** Las acciones positivas son medidas y actuaciones cuyo fin es acabar con las desigualdades provocadas históricamente entre mujeres y hombres como consecuencia de los roles y estereotipos que la sociedad impone, así como la brecha de género que existe en diferentes ámbitos, con el fin de hacer efectivo el derecho constitucional a la igualdad.

**Áreas de Servicios Sociales.** Las áreas de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se desarrollarán actuaciones propias de la atención primaria de carácter específico. Están constituidas por una o varias zonas básicas de servicios sociales, atendiendo a criterios de proximidad, funcionalidad, accesibilidad, eficacia y eficiencia. Las zonas básicas de más de 20.000 habitantes constituirán un área de servicios sociales.

**AROPE.** Indicador multidimensional que se utiliza por el Consejo de Europa 2020 para medir la incidencia de la pobreza y la exclusión social. Este indicador utiliza tres subindicadores para medir la pobreza, la carencia material y el flujo de trabajo en el hogar.

- Tasa de riesgo de pobreza: Personas cuyos ingresos por unidad de consumo son inferiores al 60% de la renta media disponible

equivalente (después de transferencias sociales). Se toman en cuenta los ingresos del año anterior de la encuesta.

- **Carencia material severa (CMS):** Proporción de población que vive en hogares que carecen de al menos cuatro de los ítems de consumo básico establecidos en el ámbito europeo.
- **Personas que viven en hogares con muy baja densidad de trabajo:** Personas de 0-59 años que viven en hogares en los que sus miembros en edad de trabajar lo hicieron menos del 20% de su potencial total de trabajo.

Según el índice AROPE una persona se encuentra en situación de riesgo de pobreza o de exclusión social cuando se encuentra en al menos una de estas tres situaciones.

**Atención integral.** Cualquier prestación profesional centrada en la persona, familia o unidad de convivencia, desde un enfoque holístico y de efectiva participación de la persona en el propio proceso de atención orientado al cambio.

**Centro.** Unidad organizativa, de carácter físico y funcional, dotada de una infraestructura material, con ubicación autónoma e identificable, para la atención social.

**Coeducación.** Por coeducación se entiende la propuesta pedagógica actual de educación mixta, la cual, además, promueve la igualdad fundamentándola en el respeto a la diversidad, la valoración y la visibilización de lo femenino y de lo masculino e impulsando la libertad de elección. Reformulación del modelo de transmisión del conocimiento y de las ideas desde una perspectiva de género en los espacios de socialización destinados a la formación y el aprendizaje.

**Cohesión Social.** El grado de consenso de los miembros de un grupo social o la percepción de pertenencia a un proyecto o situación común.

**Coordinación Integral.** Aunar estrategias y acciones desde la coordinación entre las distintas áreas municipales, agentes sociales e instituciones que intervienen en el ámbito municipal.

**Corresponsabilidad.** Concepto que va más allá de la mera “conciliación” y que implica compartir la responsabilidad de una situación, infraestructura o actuación determinada. Las personas o agentes corresponsables poseen los mismos deberes y derechos en su capacidad de responder por sus actuaciones en las situaciones o infraestructuras que estén a su cargo.

**Departamentos de Servicios Sociales.** Los departamentos de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se organizan las funciones propias de la atención secundaria, de acuerdo con los principios de coordinación, trabajo en red e interdisciplinariedad con la atención primaria, y estarán formados por una o varias áreas de servicios sociales, agrupadas de acuerdo con lo establecido en el Mapa de servicios sociales de la Comunidad Valenciana.

**Dependencia.** Estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por cuestiones derivadas de la edad, enfermedad o discapacidad, y vinculadas a la falta o pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de atención por parte de terceros u otras ayudas importantes para realizar las actividades básicas de la vida diaria u otros apoyos para la autonomía personal.

**Derecho subjetivo.** Derecho que concede a la persona titular del mismo la facultad de exigir el cumplimiento a la administración pública competente, que tiene la obligación de garantizar de acuerdo con la legislación vigente. Se reconocen como derechos subjetivos los servicios sociales, así como las prestaciones garantizadas reconocidas como tales en la ley.

**Desigualdad y su clasificación.** Las formas en las que se manifiesta la desigualdad son diversas e influyen de manera directa en los diferentes aspectos de la vida de las personas, estas representaciones son:

- De género: esta forma de discriminación se produce cuando se sitúa a las personas en posición de inferioridad por cuestión de sexo u orientación sexual, limitando su derecho a tener las mismas oportunidades.
- Económica: está basada en la desigual distribución de la riqueza lo que provoca que las personas con menos recursos tengan mayor dificultad para el acceso a bienes y servicios, visibilidad, representación política, alimentación, etc.
- Educativa: se produce cuando las personas no tienen las mismas posibilidades en el acceso a la educación
- Legal: se produce cuando desde el ámbito legislativo las leyes reproducen y favorecen situaciones de discriminación y desigualdad de unas personas frente a otras.

Social: cuando una persona o colectivo son tratados de forma desfavorable motivado por sus ingresos, posición social, cultura, religión, género, preferencias sexuales, etc

**Desprotección Social.** La imposibilidad o incapacidad de ejercer los derechos sociales.

**Emergencia Social.** Es una situación sobrevenida que provoca un riesgo de vulnerabilidad o desprotección social que afecta a la cobertura de las necesidades básicas de una persona o grupo de personas y que modifica cualitativamente su contexto personal y social.

**Equidad Territorial.** Garantizar las mismas oportunidades de acceso a la ciudadanía con residencia efectiva en el territorio de la Comunidad Valenciana.

**Estructura funcional del SPVSS.** Niveles de atención en los que se estructuran los servicios sociales, esto es, atención primaria y atención secundaria. En el nivel de atención primaria se distinguen a su vez dos niveles de actuación: de carácter básico y de carácter específico.

**Estructura territorial del SPVSS.** Demarcaciones territoriales en las que se organiza el SPVSS, que son: las zonas básicas de servicios sociales, las áreas de servicios sociales y los departamentos de servicios sociales.

**Exclusión Social.** Se refiere a los procesos o situaciones que impiden la satisfacción de las necesidades básicas de las personas (trabajo, vivienda, educación, acceso a la sanidad) y su participación en la sociedad.

**Flexibilidad.** Capacidad para adaptarse con facilidad a las diversas circunstancias o para acomodar las normas a las distintas situaciones o necesidades.

**Grupos Sociales Vulnerables.** Se referiría a aquel conjunto de personas que por alguna característica especial que se le asocia, funda-

mentalmente de carácter cultural, les hace ser más susceptibles a la hora de sufrir algún tipo de menoscabo o daño, ya sea éste de tipo moral o físico.

**Igualdad de Género.** Se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres y de las niñas y los niños. Implica que los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres se toman en cuenta, considerándose una cuestión de derechos humanos y tanto un requisito como un indicador del desarrollo centrado en las personas.

**Igualdad Social.** Es una situación social según el cual las personas tienen las mismas oportunidades o derechos en algún aspecto, es decir, la igualdad social es tratar a toda la gente por igual ante la sociedad.

**Igualdad.** Es un derecho personal para el ser humano que contempla que todos deben tener las mismas oportunidades de participación a nivel personal y social, sin ninguna clase de discriminación.

**Inclusión Social.** La UE define la inclusión social como un “proceso que asegura que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”. Pone énfasis en el derecho de las personas de “tener una vida asociada siendo un miembro de una comunidad”.

**Integración Social.** Adaptación, inclusión social de determinadas personas o grupos que requieren la adopción de políticas públicas de ayuda o atención para que esté garantizado su acceso en condiciones

de igualdad a los servicios públicos y, en general, al disfrute de sus derechos. Conjunto de actuaciones de las administraciones públicas encaminadas a facilitar la adaptación de esas personas o grupos.

**Interdisciplinariedad.** Referido el concepto a la relación que se establece entre distintas disciplinas a la hora de orientar una intervención o realizar un análisis. Generalmente, lo que se pretende es adquirir una perspectiva amplia y compleja de aquello con lo que se trata.

**Mapa de servicios sociales de la Comunidad Valenciana.** Instrumento técnico de organización, planificación, gestión y de conocimiento y análisis del SPVSS resultante de los procesos de zonificación y de mapificación.

**Mapificación.** Proceso técnico de organización, localización y conocimiento en el que se establecen y sitúan todas y cada una de las prestaciones de servicios sociales dentro de la estructura funcional y territorial del SPVSS, aportando los datos que caracterizan estas prestaciones y de las poblaciones en las que se enmarcan y que permite el análisis de la cobertura de necesidades de cada zona básica, área y departamento de servicios sociales.

**Normalización.** Proceso destinado a la elaboración de unos elementos de referencia comunes con el fin de ordenar los diferentes comportamientos o actividades que se presentan de manera repetitiva en las relaciones sociales. Actividad por la que se unifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un campo de actividad concreto.

**Perspectiva de Género.** La perspectiva de género permite analizar la forma en la que se crean y perduran sistemas sociales a partir de

un determinado punto de vista del sexo, el género y la orientación sexual. Siendo incluida en los objetivos, acciones, abordaje de la intervención y respuestas a necesidades.

**Prestaciones.** Actuaciones concretas individuales y colectivas en materia de servicios sociales que se ofrecen a la ciudadanía. Podrán ser de carácter profesional, económico o tecnológico.

**Prevención.** Contiene actuaciones de sensibilización y promoción dirigidas a la ciudadanía del ámbito territorial de referencia, actuando sobre factores asociados a distintas necesidades o fenómenos sociales, con objeto de evitar su aparición, reaparición o permanencia en el tiempo. Con la finalidad de promover el ejercicio de los derechos sociales, así como las actuaciones comunitarias y de voluntariado social, se desarrollarán actuaciones individuales, familiares, grupales y comunitarias en materia de delitos de odio, violencia de género y machista y sensibilización hacia el respeto a la diversidad, entre otras. Esta prestación estará garantizada y será gratuita para toda la ciudadanía.

**Programa.** Conjunto ordenado y previamente planificado de actuaciones que están dirigidas a intervenir ante las situaciones de necesidades específicas de carácter individual, grupal, familiar o comunitario.

**Servicio.** Unidad organizativa que contemple una o más prestaciones profesionales, económicas o tecnológicas. Los servicios podrán presentar diferentes modalidades en función del objeto que persigan, con respecto a la población destinataria, la intensidad y duración o el tipo de prestación que articulen, y podrán proveerse a través de centros y programas.

**Transversalidad.** Desde el punto de vista que nos ocupa, transversalidad se referiría a la ocupación de una temática en todo el espectro de acciones que se desarrollan. Por ejemplo, cuando hablamos de la idea de género como referencia de transversalidad en este trabajo, queremos significar que en todo aquello que hagamos estará presente la idea de género (Ya tratemos el acceso al trabajo, o la soledad en personas mayores, o las necesidades de alfabetización de la población).

**Umbral de Pobreza.** El umbral de pobreza son los ingresos por debajo de los cuales se considera que una persona o familia está en riesgo de pobreza. No se trata de una cifra fija, si no que varía en función de los ingresos de la población del país o región en cuestión, al subir los ingresos aumenta el umbral y al disminuir estos, también lo hace el umbral de pobreza. El umbral de pobreza es el 60% de la mediana de los ingresos por unidad de consumo de las personas de un país o región.

**Universalidad.** La universalidad es una cualidad que se aplica a aquello que es válido para todos, es decir que es de carácter universal sin excepción alguna.

**Urgencia Social.** Se considera urgencia social a aquella situación excepcional o extraordinaria y puntual que requiera de una actuación inmediata, sin la cual podría producirse un grave deterioro o agravamiento del estado de vulnerabilidad y de desprotección en una persona o, en su caso, una unidad de convivencia.

**Violencia De Género.** La violencia de género, tal y como recoge la Ley Integral 1/2004 es aquella que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de

los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas 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 aún sin convivencia, comprendiendo dicha violencia todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.

**Vulnerabilidad.** La vulnerabilidad se relaciona con la capacidad de una persona o de una comunidad para enfrentar eventos peligrosos o dañinos específicos en un momento dado. Dándose ésta con mayor o menor intensidad en función de las condiciones físicas, económicas, sociales, políticas, técnicas, ideológicas, culturales, educativas, ecológicas e institucionales.

**Zonas básicas de Servicios Sociales.** Son las demarcaciones territoriales en las que se desarrollarán actuaciones propias de la atención primaria de carácter básico y constituyen las organizaciones territoriales de mayor proximidad y accesibilidad a la ciudadanía. Las podrán conformar uno o más municipios atendiendo a criterios demográficos, geográficos, funcionales y sociales, según establezca el Mapa de servicios sociales de la Comunidad Valenciana.

**Zonificación.** Proceso técnico de ordenación y gestión en el que se configura la organización territorial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (SPVSS). Establece la delimitación territorial precisa de las zonas básicas, las áreas y los departamentos de servicios sociales en los que se organiza territorialmente el SPVSS.

## ANEXO II. TABLA

**Tabla A. Población extranjera por nacionalidad (2022)**

Nacionalidad	Nº
Reino Unido	996
Alemania	696
Colombia	331
Marruecos	262
Rumanía	257
Francia	145
Rusia	134
Ucrania	69
Italia	62
Polonia	45
China	42
Argelia	34
Bulgaria	31
Venezuela	26
Ecuador	25
Uruguay	24
Argentina	22
Brasil	17
Chile	14
Bolivia	13
Pakistán	13
Portugal	12
Perú	10
Cuba	8
República Dominicana	3

Fuente: elaboración propia a partir de datos del INE

**PLAN ESTRATÉGICO ZONAL DE SERVICIOS SOCIALES DE BENISSA**  
2023-2026

