
MEMORIA 2022

CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES
Y MEDIACIÓN COMUNITARIA



Ayuntamiento de
Valladolid

Concejalía de Servicios Sociales
y Mediación Comunitaria





- ▲ Presupuesto de servicios sociales
- ▲ Atención a la ciudadanía
- ▲ Atención a las situaciones de dependencia
- ▲ Especial atención a personas en riesgo o situación de exclusión social
- ▲ Animación comunitaria y participación social
- ▲ Atención a personas mayores
- ▲ Otros programas de servicios sociales
- ▲ Calidad de los servicios sociales

MÁS RECURSOS PARA LOS SERVICIOS SOCIALES

1. PRESUPUESTO DE SERVICIOS SOCIALES

36.421.139,61 DE EUROS PARA SERVICIOS SOCIALES

La Concejalía de Servicios Sociales y Mediación Comunitaria, de acuerdo con las competencias aprobadas por Decreto de Alcaldía número 11.387, de 16 de diciembre de 2021, ejecutó un presupuesto en 2022 por importe de **36.421.139,61 euros**.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES Y MEDIACIÓN COMUNITARIA		
Capítulo 1	Gastos de personal	8.834.379,65
Capítulo 2	Gastos en bienes corrientes y servicios	21.823.450,65
Capítulo 4	Transferencias corrientes	3.453.026,49
Capítulo 6	Inversión nueva	2.310.282,82
TOTAL		36.421.139,61

2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MÁS DE 52.000 PERSONAS HAN SIDO ATENDIDAS EN LOS CEAS

Desde el servicio de información y orientación de los centros de acción social (CEAS), con 45 puntos de atención en toda la ciudad, se **ofrece información a la ciudadanía sobre los recursos sociales a su disposición**, habiéndose registrado en 2022 en el Sistema de Acceso Unificado de los Servicios Sociales de Castilla y León (SAUSS) atención a 52.822 personas, de las cuales, 38.129 accedieron por cita previa a través del teléfono 010.

Se ofreció atención de forma telefónica o telemática para aquellos casos que no querían o no podían acudir de forma presencial.

Durante el año 2022 se concedieron las siguientes prestaciones y servicios:

PRESTACIONES DE ATENCIÓN A LAS FAMILIAS	NÚMERO DE USUARIOS/AS	PRESUPUESTO EJECUTADO
Prestación económica para gastos derivados del cuidado de menores durante su primer año de vida	221	71.160,26
Prestación para financiación de gastos de alimentación de menores en comedor escolar	606	223.488,68
Prestación para financiación de gastos en escuelas, centros y guarderías infantiles	175	108.494,55
Prestación económica para familias en situación de necesidad	1.994	1.543.628,63



MÁS INFORMACIÓN...

- ▲ Las **prestaciones destinadas a gastos de alimentación y farmacia, se gestionan a través de tarjeta prepago**, que se facilitan a las personas y familias que lo necesiten, con objeto de que puedan, de una manera normalizada, comprar en cualquier establecimiento de alimentación o farmacia. Habiéndose concedido 325 prestaciones con este sistema en el año 2022
- ▲ La **prestación para gastos derivados del cuidado de menores durante su primer año de vida** también se presta a través de la modalidad de **tarjeta prepago**, que se recarga mensualmente con el importe concedido, para que las familias puedan realizar la compra de productos de alimentación e higiene infantil en cualquier farmacia o en cualquier establecimiento de alimentación.
- ▲ Renta garantizada de ciudadanía 1.302 beneficiarios en 733 unidades de convivencia.
- ▲ **Ingreso Mínimo Vital**. Desde Servicios Sociales se puso en marcha un servicio para apoyar a las personas solicitantes en la gestión de esta prestación, dadas las dificultades que la ciudadanía tenía para presentar la solicitud de esta prestación (que se realiza preferentemente de forma telemática, y es complicado conseguir una cita presencial con la Seguridad Social).

Durante el año 2022 se derivaron desde CEAS a este servicio a **740 personas**, de las cuales a **420** se les tramitó la solicitud presentándola en la Seguridad Social, bien de forma telemática, bien a través del registro electrónico.

La atención de la oficina también gestionó comunicaciones de variación de datos de los solicitantes ya beneficiarios o bien en trámites de la prestación, prestó información o apoyó en la interposición de reclamaciones previas a la vía jurisdiccional a la que tienen derecho contra resoluciones denegatorias, presentadas del mismo modo, a través de registro.

524 FAMILIAS ATENDIDAS POR LOS EQUIPOS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

524 FAMILIAS CON 876 MENORES HAN SIDO ATENDIDAS POR LOS EQUIPOS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

Los **equipos de intervención familiar**, compuestos por psicólogos/as y educadores/as familiares, ofrecen a las personas y familias una atención a sus necesidades en aquellos ámbitos que precisen.

Nº de personas atendidas por los EAF distribuida por sectores de población:

Nº DE PERSONAS ATENDIDAS POR LOS EAF DISTRIBUIDA POR SECTORES DE POBLACIÓN:	
Apoyo psicológico a mujeres	25
Inmigrantes	218
Minorías étnicas	146
Programa de alojamientos provisionales	15
Menores en riesgo	876
Absentismo	68

Se recogen el número de casos que se trabajaron por sectores. No es sumatorio, es decir, que un mismo caso puede ser inmigrante y ser caso de menores en riesgo, por lo que aparecería en los dos apartados

3.817 PERSONAS FUERON VALORADAS PARA SU ACCESO AL SISTEMA DE DEPENDENCIA

3. ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA

Además, se prestaron los siguientes servicios para personas en situación de dependencia.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES Y PERSONAS DEPENDIENTES	NÚMERO DE USUARIOS/AS	PRESUPUESTO EJECUTADO
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO		
Atención personal	4.637	
Comida a domicilio	843	
Servicio de canguros	24	15.839.337,30
Servicio de limpieza	161	
Lavandería	15	
TELEASISTENCIA*	7.404	
SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS	215	838.216,20

(*) El servicio de teleasistencia ha pasado a ser financiado en su totalidad por la Gerencia de Servicios Sociales

3.817 PERSONAS FUERON VALORADAS PARA SU ACCESO AL SISTEMA DE DEPENDENCIA

SE INTERVINIERON EN 229 CASOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O DEPENDENCIA POR EQUIPOS ESPECIALIZADOS

Por su parte, los **equipos de promoción de la autonomía personal** tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y/o dependencia o dependientes con enfermedad mental que presenten dificultades o carencias importantes en la atención de sus necesidades o su integración social.

Las psicólogas y trabajadoras sociales han intervenido en 229 casos.

Discapacidad	Dependencia	Enfermedad mental	Personas mayores
98	143	98	67


4. ESPECIAL ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL

108 PERSONAS FUERON ATENDIDAS POR LOS EDIS (EQUIPOS DE INCLUSIÓN SOCIAL)

Los Equipos de Inclusión Social (EDIS) son equipos multidisciplinares que atienden a personas y familias en situación de vulnerabilidad, de riesgo o en exclusión social, con el objetivo de conseguir su inserción social en las áreas personal, laboral y comunitaria.

Los equipos están integrados por profesionales especialistas en función del ámbito o del tipo de la actuación a ejecutar y utilizan complementariamente las metodologías de ayuda en la activación del proyecto de vida de la persona y de intervención de caso.

	Personas atendidas
<ul style="list-style-type: none">• Casos de intervención• Valoraciones especializadas	95
Usuarios de seguimiento	13
Itinerarios nuevos de inserción realizados	66
Perceptores y beneficiarios de Renta Garantizada de Ciudadanía	95
<ul style="list-style-type: none">• N.º perceptores (nº de casos EDIS con Renta Garantizada de Ciudadanía)• Total beneficiarios (nº total miembros unidad de convivencia)	40
	110



108 PERSONAS FUERON ATENDIDAS POR LOS EQUIPOS DE INCLUSIÓN SOCIAL

33 FAMILIAS PARTICIPARON EN EL PROGRAMA DE ALOJAMIENTOS PROVISIONALES

El programa ofrece un alojamiento ante situaciones de carencia de éste, de manera temporal, a familias con especiales dificultades de integración, desarrollando intervenciones de normalización e integración socio-familiar, económica y cultural.

A lo largo de 2022 se incorporaron al programa 8 familias, desarrollando programas de intervención social con 33 familias.

18 VIVIENDAS PARA ALQUILERES SOCIALES PARA FAMILIAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

En 2022, en colaboración con la Sociedad Municipal de Vivienda y Suelo, se facilitaron **18** viviendas municipales para alquileres sociales a familias en riesgo.

EL SERVICIO INTEGRAL DE APOYO A LAS FAMILIAS EN RIESGO DE DESAHUCIO ATENDIÓ A 68 FAMILIAS

Durante 2022 se realizaron 68 actuaciones de asesoramiento y atención integral y se desarrollaron 19 interlocuciones con entidades financieras.

CONTRATO CON EL ICAVA (Ley 2ª Oportunidad)

El Ayuntamiento de Valladolid, en colaboración con el ICAVA, desarrolla un programa de asesoramiento jurídico y atención legal a personas de la ciudad de Valladolid que desean acogerse a las medidas contenidas en la ley 25/2015, de 28 de julio, de mecanismo de segunda oportunidad y no disponen de medios para llevarlo a cabo sin esta ayuda. En 2022 se derivaron **24 casos** al ICAVA.

MÁS DE 900 PERSONAS SIN HOGAR ATENDIDAS

MÁS DE 900 PERSONAS HAN SIDO ATENDIDAS EN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

Desde este programa se lleva a cabo una actuación integral encaminada a garantizar la participación autónoma y normalizada de este colectivo, promoviendo la mejora de su calidad de vida, mediante la cobertura de sus necesidades básicas, minorando los obstáculos que conducen a la exclusión. Se prestan los siguientes servicios:

- ▲ Servicio de primera acogida. El servicio de primera acogida es considerado un servicio social básico de atención a personas sin hogar de nuestra ciudad que recoge las necesidades de este colectivo, valora el acceso al resto de recursos municipales disponibles y deriva a otros recursos y dispositivos de la red de atención a estas personas.
- ▲ Servicio de comedor: comprende la comida y cena todos los días del año, pudiendo servirse hasta un total de 125 comidas y cenas diarias.
- ▲ Servicio de alojamiento: la atención integral de estas personas las 24 horas al día, la gestión del albergue municipal en el centro integrado para personas sin hogar está contratado con Fundación Intras. Este proyecto tiene la finalidad de cubrir la necesidad de pernoctación, desayuno, y atención individual de las personas sin hogar en Valladolid desarrollando actuaciones tendentes a su integración. Está dirigido a personas cuya situación de necesidad les impida proporcionarse temporal-

mente un alojamiento normalizado por sus propios medios o por otros ajenos. Como complemento a esta inicial labor básica de carácter asistencial, este servicio tiene también el objetivo de informar, asesorar sobre diversos recursos, diseñar itinerarios individualizados de inserción y derivar a otros servicios sociales, sanitarios, laborales, etc. a las personas sin hogar de Valladolid. Como servicio para la atención integral de las personas usuarias del albergue municipal, incluido en este contrato, se presta también un servicio consistente en un ESPACIO DIURNO DE ACOGIDA para la realización de actividades de ocio y formación diversa para las personas sin hogar y el descanso de las mismas, utilizando las dependencias del propio centro integrado municipal. El albergue municipal cuenta con 62 plazas, que podrán ser ampliadas en situaciones excepcionales de emergencia, como campañas de frío o urgencias sociales.

- ▲ También se proporciona alojamiento en pensiones de la ciudad, en caso de insuficiencia de plazas disponibles en el albergue municipal, en olas de frío o cuando existan circunstancias que así lo aconsejen.

Los datos generales del año 2022, en cuanto a personas atendidas en cada uno de los servicios que comprende el programa, fueron los siguientes:

Nº de personas atendidas	
Servicio de primera acogida	960
Nacionales y comunitarios(*)	372 (283 hombres y 89 mujeres)
Extracomunitarios	588 (365 hombres y 223 mujeres)
Servicio de comedor	982
Número de comidas servidas	34.018
Número de cenas servidas	26.733
Servicio de alojamiento	786
Número de pernoctaciones	32.174
Espacio de encuentro - Centro de día	285

(*) Comunitarios: procedentes de los 15 primeros países que en inicio formaron la UE)

1.003.610 EUROS SE HAN DESTINADO A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO, DE LOS QUE SE BENEFICIARON 1.490 PERSONAS

Se plantea como objetivo mejorar el nivel formativo de las personas desempleadas del municipio, con especial atención a los colectivos con mayores dificultades, para favorecer su inserción laboral a través de la realización de programas formativos que alternan la formación teórica y la práctica profesional, adaptados a los certificados de profesionalidad, y en sectores emergentes.

PROGRAMAS MIXTOS DE FORMACIÓN Y EMPLEO	PARTICIPANTES
Curso de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones	15
Curso de conducción profesional de vehículos, turismos y furgonetas	10
Curso de competencias clave nivel 2 en lengua y matemáticas	11
Curso de atención sociosanitaria a personas en el domicilio	9
Curso de servicios auxiliares de estética	15
Programa mixto de formación y empleo "Parques y jardines III"	15
Programa mixto de formación y empleo "Valladolid cuida V"	30
Programa mixto de formación y empleo "Pintura decorativa IV"	12
Total	117

La participación en programas realizados por entidades privadas sin ánimo de lucro con las subvenciones de empleabilidad fue de 564 personas.

También se establecieron tres convenios de colaboración con entidades privadas sin ánimo de lucro para la mejora de la empleabilidad donde participaron 809 personas.

1.003.610 EUROS DESTINADOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

5. ANIMACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

1.325 PERSONAS PARTICIPARON EN PROYECTOS DE EDUCACIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL

Los servicios de apoyo a la familia y convivencia y de animación y desarrollo comunitario comprenden la prestación de servicios a individuos y familias limitadas en sus funciones más elementales, previniendo la marginación y la implicación de personas y grupos en la mejora de las condiciones de vida, a través de la participación ciudadana.

Se atendió a **1.325 personas en 66 proyectos de educación e intervención social.**

SECTORES	Nº PROYECTOS	PARTICIPANTES
MUJER	12	240
INFANCIA	37	702
HOMBRES	2	13
OTROS	17	370



CONSEJO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

El Ayuntamiento Pleno aprobó el 7 de julio de 2021 el Reglamento del Consejo Municipal de Servicios Sociales como órgano colegiado de naturaleza participativa y de consulta no vinculante de la Administración Municipal.

Además de la Comisión Permanente, se organiza en las siguientes mesas de trabajo:

- ▲ Mesa de trabajo de inclusión social.
- ▲ Mesa de trabajo de personas mayores.
- ▲ Mesa de trabajo de personas con discapacidad.
- ▲ Mesa de trabajo de personas inmigrantes.
- ▲ Mesa de trabajo de cooperación para el desarrollo.
- ▲ Mesa de trabajo de prevención de drogas y otras adicciones.
- ▲ Mesa de trabajo de promoción del pueblo gitano.

Por otro lado, desarrollan su actividad en el ámbito de la participación los siguientes consejos sociales y consejos de los centros de personas mayores:

- ▲ Consejo social de Barrio España- San Pedro Regalado.
- ▲ Consejo social de La Victoria- La Overuela.
- ▲ Consejo social de Belén Pilarica.
- ▲ Consejo social de Huerta del Rey – Girón- Villa del Prado.
- ▲ 12 consejos de los centros de personas mayores.

330.570 EUROS DESTINADOS A SERVICIOS SOCIALES Y DE EMPLEABILIDAD

330.570 EUROS DESTINADOS A SUBVENCIONES A ASOCIACIONES PARA PROYECTOS DE SERVICIOS SOCIALES Y DE EMPLEABILIDAD

Apoyo a asociaciones y entidades del tercer sector a través de subvenciones.

SECTOR	Nº DE ENTIDADES	CUANTÍA SUBVENCIONES
Proyectos formativos y de inserción laboral	8	106.590
Personas mayores	16	15.730
Personas con discapacidad	26	24.200
Convivencia Intercultural	8	12.000
Voluntariado	8	4.840
Especial interés drogas	7	58.740
Sensibilización y educación para el desarrollo	7	8.470
Intervención social con menores y tutores	6	100.000
TOTAL	87	330.570

6. ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

ACTUACIÓN	NÚMERO DE PROYECTOS	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Actividades socio-culturales y de animación de la red de centros de personas mayores	147	7.047
Programa de excursiones	23	777
Talleres ocupacionales	608	9.512
Actividades intergeneracionales	75	1.656
Sesiones de baile	7	700
Huertos ecológicos	1	429
Cine para mayores	20	6.016
Talleres online	23	304
Actividades al aire libre y alternativas	25	490
TOTAL	929	26.931

En total 188 voluntarios desde la inscripción en el registro como entidad de voluntariado.

TELÉFONO DE LAS PERSONAS MAYORES

El objetivo principal del Teléfono de las Personas Mayores de Valladolid es ofrecer una primera respuesta rápida, segura y cómoda que sirva de apoyo en la resolución de dudas, inquietudes o necesidades de índole social que afecten a las personas mayores, incluidas actividades de ocio y envejecimiento activo.

Este proyecto está basado en una atención telefónica cualificada y va dirigido a personas con más de 70 años de la ciudad de Valladolid, que, en cualquier horario, de lunes a domingo, pueden llamar directamente al número 983 07 08 99 para solicitar información, solventar dudas y recibir una primera orientación general sobre diferentes cuestiones.

Se han registrado 76 llamadas de personas mayores. A todas se les ha dado respuesta desde el Servicio de Intervención Social, Servicio de Iniciativas Sociales, o bien se ha ofrecido respuesta derivando a otros profesionales (INSS, Atención al Contribuyente, Ayuntamiento de Valladolid, Banco de Alimentos, Asociaciones, etc.).

ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

LLAMADAS ATENDIDAS SEGÚN LA DEMANDA Y PROFESIONAL SOLUCIONADOR	MUJERES	HOMBRES	N.º LLAMADAS
Por Intervención Social (información sobre servicios ya tramitados y expedientes abiertos en Servicios Sociales y solicitudes nuevas)	12	1	13
Por Iniciativas Sociales (Información sobre actividades de ocio, talleres, ayudas técnicas individuales y centros de día)	28	8	36
Por otros profesionales (Información relacionada con voluntariado, acompañamiento, otras peticiones ajenas a lo social)	18	9	27
LLAMADAS TOTALES			76

AYUDAS ECONÓMICAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL

Se han otorgado 69.640,99 € en ayudas económicas de carácter individual destinadas a favorecer la autonomía personal y la permanencia en el domicilio.

El objeto de la subvención es:

- ▲ Favorecer la permanencia de las personas mayores en el entorno familiar y el mantenimiento de su autonomía personal.
- ▲ Financiar la adaptación funcional del hogar y la adquisición de productos de apoyo.

Se presentaron 92 solicitudes y se concedieron 67.

7. OTROS PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES

ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DESDE SERVICIOS SOCIALES

A lo largo del año 2022 se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- ▲ **Información, asesoramiento** y atención desde CEAS a las mujeres víctimas de violencia de género y a las personas dependientes a su cargo: **510 mujeres atendidas**. De estos casos, **150 mujeres** fueron derivadas a la trabajadora social de apoyo a CEAS que atiende específicamente a mujeres víctimas de violencia de género.
- ▲ **Servicio de teleasistencia móvil** para víctimas de violencia de género que permita su rápida localización y auxilio en caso de urgencia, a través del programa ATENPRO. A lo largo de 2022 contaron con este servicio un total de **153 mujeres**.
- ▲ Se prestó **alojamiento provisional a 17 mujeres** víctimas de violencia de género, (34 personas beneficiarias a su cargo, **28 de ellas hijos/as**, menores de edad).
- ▲ **Ayudas económicas específicas para mujeres víctimas de violencia de género**: se concedieron las **70 ayudas de emergencia** solicitadas a lo largo de 2022.
- ▲ **Ayuda económica a mujeres víctimas de violencia de género** (art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004): se informó y apoyó en la tramitación a 12 mujeres.
- ▲ **Programa de viviendas individuales para VVG (Fomento)**: se dio información y se derivó a **21 mujeres**.
- ▲ Se tramitaron **18 derivaciones para centros de emergencia y 28 para casas de acogida**.
- ▲ **Apoyo psicológico** y asesoramiento a las víctimas y a las personas dependientes a su cargo a través de los EIF y psicóloga de apoyo: **87 mujeres, 20 menores** a su cargo y **2 personas dependientes** a su cargo.
- ▲ Derivación al servicio de **apoyo psicológico** del **Colegio de Psicólogos** a través del convenio con la Junta de Castilla y León: **60 mujeres**.
- ▲ **Asesoramiento jurídico** a víctimas de violencia de género mediante derivación a servicios específicos: a través del convenio de la Comunidad autónoma **29 mujeres derivadas**, y a través del convenio del Ayuntamiento con el Colegio de Abogados **11 mujeres derivadas**.

ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DESDE SERVICIOS SOCIALES

- ▲ **Servicio de apoyo para la integración sociolaboral de víctimas de violencia de género:** se derivaron 18 mujeres.
- ▲ **Servicio de traducción e interpretación para víctimas de violencia de género de la Comunidad Autónoma:** **3 mujeres derivadas.**
- ▲ Se realizaron **90 acreditaciones administrativas de la condición de víctima de violencia de género.**

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CENTRO OCUPACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

El Centro Ocupacional está dirigido a personas con discapacidad intelectual que necesitan apoyos extensivos. El Centro favorece la inserción socio-laboral, el desarrollo personal y la integración social de estas personas, prestando una atención de carácter integral y proporcionando apoyos que mejoren sus habilidades adaptativas.

En el año 2022 asistieron 58 personas, 27 hombres y 31 mujeres con edades comprendidas entre los 20 y los 66 años, aunque la mayoría es menor de 50 años (el 72%). Se produjeron cinco bajas y un alta, durante este año.

Durante 2022 se recuperó la normalidad tras la pandemia y se retomaron todas las actividades organizadas.

En 2022 destacaron las siguientes novedades:

- ▲ Proyecto **“Valla podcast”**, que consiste en la grabación de un podcast mensual y publicación en el blog. El objetivo fue trabajar las dificultades de las personas con discapacidad intelectual de una forma diferente, logrando incidir en aspectos cognitivos, lingüísticos y sociales que les permitiera una mayor integración y una consecución de aprendizajes significativos dando voz a las personas con discapacidad intelectual del municipio de Valladolid.
- ▲ Se recuperó la actividad deportiva de **piscina**, una vez por semana.
- ▲ **Excursión** a Burgos.
- ▲ **Talleres formativos y charlas, nuevas tecnologías y riesgos de internet, comercio justo, habilidades sociales, educación emocional, reciclaje...**
- ▲ **Actividades por nuestra ciudad**, paseo en el bus turístico, visita a los bomberos y al centro de protección animal.
- ▲ **Programa de lectura fácil de verano**. A través de nuestro blog se compartieron libros y textos en lectura fácil todas las semanas de julio.
- ▲ Información y formación a las familias en materia de los cambios en la ley de las figuras de protección a las personas y su capacidad de obrar.
- ▲ **Festival de Navidad** en el centro cívico.
- ▲ **Se retomaron las visitas culturales**, exposiciones, paseos culturales por la ciudad...

AYUDAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL PARA EL TRANSPORTE DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA MEDIANTE TAXIS PARA EL AÑO 2022

La convocatoria, que permaneció abierta hasta el día 31 de agosto, tenía como finalidad responder a las demandas de transporte por parte de las personas con movilidad reducida, para facilitar su integración social mediante el uso de taxis. Con un crédito inicial de 42.000 €, se concedieron 108 ayudas (62 hombres y 46 mujeres) de las 119 solicitadas.

SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA

En el año 2022 se dio cobertura a 88 servicios, solicitados a demanda de la persona interesada, para la realización de trámites en dependencias y servicios municipales. Asimismo, se contó con servicio de intérprete de lengua de signos para el pregón de Ferias, las galas de inauguración y clausura de SEMINCI, la celebración del acto institucional del Día Internacional de las Personas con Discapacidad y para pruebas selectivas de personal municipal.

II PLAN MUNICIPAL DE ACCESIBILIDAD

II PLAN MUNICIPAL DE ACCESIBILIDAD

“Valladolid InclusiVA: por una ciudad social plural y compartida”

Destacan las siguientes actuaciones realizadas:

- ▲ **Talleres sobre diversidad funcional y accesibilidad “La diversidad como fortaleza”** realizado con alumnado de ESO y centros de personas con discapacidad. En 2022 se realizaron 12 talleres en 6 centros escolares, con la participación de 308 personas, siendo 150 alumnos y 158 alumnas.
- ▲ **2º Edición del curso de formación** sobre la reforma del Código Civil en materia de representación jurídica de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, para el personal municipal de Servicios Sociales, realizado en enero.
- ▲ **Curso de formación** al personal municipal sobre la accesibilidad integral en centros municipales y evacuación de personas con discapacidad, realizado en noviembre.
- ▲ Celebración del acto institucional del **Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el día 2 de diciembre**, con la asistencia de entidades del 3º sector, y usuarios/as del centro ocupacional. El lema elegido fue “El valor de las palabras”, poniendo el énfasis en los principios de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social.
- ▲ **Mejora de la accesibilidad integral en el Centro Ocupacional** para personas con discapacidad intelectual: instalación de señalización de evacuación, incluyendo 2 planos accesible, instalación de señalización tacto visual en el suelo, para mejora de la orientación y adquisición de un bucle magnético de inducción portátil.
- ▲ **Adquisición de 115 libros en lectura fácil**, para las bibliotecas de los centros de personas mayores, del centro ocupacional y albergue municipal.

PLAN DE CONVIVENCIA CIUDADANA INTERCULTURAL

ATENCIÓN A PERSONAS INMIGRANTES

Servicios facilitados a través del Centro de Atención al Inmigrante (CAI):

Informes de arraigo social

297 informes realizados

PLAN DE CONVIVENCIA CIUDADANA INTERCULTURAL - VALLADOLID CIUDAD DE CONVIVENCIA

ÁREA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- ▲ **Fomento del aprendizaje del idioma castellano** a través de la inclusión de este objetivo en las subvenciones de sectores concedidas a 3 entidades sin ánimo de lucro.
- ▲ **Formación en administración digital a asociaciones** de personas inmigrantes y gitanas. Participaron 15 personas de 10 asociaciones.
- ▲ Desarrollo de **acciones informativas sobre los referentes culturales del municipio de Valladolid**, así como de los valores de la Unión Europea, constitucionales y estatutarios de nuestra Comunidad Autónoma, derechos humanos, libertades públicas, democracia e igualdad entre hombres y mujeres. Se realizaron **10 "Jornadas de referentes culturales, valores cívicos y estructuras de participación social"**, cada una tuvo una duración de 30 horas, se realizaron en formato online y presencial y participaron 184 personas (108 mujeres y 76 hombres).
- ▲ **Asesoramiento a entidades religiosas** sobre el uso de recursos públicos.
- ▲ **Servicio de traducción, interpretación y acompañamiento**, con 25 intervenciones destinadas a 58 personas (de Marruecos, Ucrania, Pakistán, Bulgaria y Rumanía) y 6 traducciones escritas.
- ▲ **Formación sobre gestión de la diversidad** para personal de atención ciudadana, con una duración de 30 horas. Participaron 20 personas (19 mujeres y 1 hombre).
- ▲ **Formación a personal municipal del Sistema de Protección Internacional en España:** normativa, funcionamiento e intervención con solicitantes y beneficiarios. 24 participantes (22 mujeres y 2 hombres)



ÁREA DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

- ▲ **Actuaciones que fomentan la convivencia, el diálogo y el respeto mutuo**, entre las distintas culturas a través de incorporar este objetivo en la convocatoria de subvenciones. Se concedieron 5 subvenciones que cubren este objetivo.
- ▲ **Aula Intercultural**, que promueve la realización de actividades interculturales por asociaciones de personas inmigrantes y de personas gitanas, entidades sociales y por el Ayuntamiento en los barrios. Se realizaron **19 actividades** con la participación de **1.789 personas**.
- ▲ **Celebración de días a favor de la convivencia ciudadana** y del rechazo de actitudes intolerantes:
 - ▶ 21 de enero, **Día de la Mediación**, charla formativa en un centro de formación profesional en integración social con la participación de 21 personas.
 - ▶ 21 de marzo, **Día contra la discriminación racial y étnica**, acto institucional, iluminación de naranja de la Casa Consistorial y Cúpula del Milenio, colocación de una pancarta con el lema "Valladolid por la diversidad" y la realización de vinilos antidiscriminatorios en colaboración con las entidades sociales con la participación de 200 personas.
 - ▶ 8 de abril, **Día del Pueblo gitano**. Acto conmemorativo en el río, lectura del manifiesto contra la discriminación de la comunidad gitana y a favor de la convivencia, iluminación en verde y azul de la Casa Consistorial y celebración de partido de fútbol entre hombres gitanos y policías municipales. Participaron 400 personas.
 - ▶ 20 de junio, **Día del Refugiado**. Elaboración del manifiesto con las entidades de acogida a personas en situación de protección internacional (20 entidades participantes).
 - ▶ 30 de noviembre, **Día por la vida y contra la pena de muerte**, en colaboración con Amnistía Internacional. Iluminación en amarillo de la Cúpula del Milenio, pancarta conmemorativa y celebración de un acto en el Salón de Plenos del Ayuntamiento, con lectura del manifiesto. Participaron 15 personas.
 - ▶ 12 de diciembre, **Día de los Derechos Humanos**. Jornada organizada por el Observatorio de Derechos Humanos del Ayuntamiento y el Observatorio de Derechos Humanos de la UVA.
 - ▶ 16 de diciembre, **Día del Migrante**. Iluminación de la Cúpula del Milenio en verde, elaboración de un manifiesto (ratificado por las entidades sociales) y colocación de una pancarta y celebración del acto en el Salón de Plenos del Ayuntamiento.

▲ **Gestión diversidad religiosa:**

- ▶ Constitución de la **"Mesa para la Diversidad Religiosa"** en la que están representadas todas las confesiones y/o entidades religiosas de la ciudad.
- ▶ **Creación de la página web** informativa sobre las distintas confesiones presentes en la ciudad, sus señas de identidad y localización física en el mapa de la ciudad, así como información relativa a la libertad religiosa y los delitos de odio.
- ▶ **Jornada formativa sobre derecho a la libertad religiosa** a través de la historia española y de Valladolid. Contó con 77 participantes.
- ▶ **Colaboración con las entidades de Valladolid Plural.** Acto institucional.
- ▶ **Actividades de sensibilización a IES, Bachillerato y Formación profesional,** a través del programa "Cambia el marco", con la Fundación Pluralismo y Convivencia. Realizaron 8 talleres en 5 centros educativos.

▲ **Gestión de la diversidad en la empresa:**

- ▶ **Encuentro empresarial "Gestión de la diversidad cultural en la empresa en una sociedad plural"** con la colaboración de la Agencia Municipal de Innovación y Desarrollo, en la que participaron como ponentes una especialista en gestión de la diversidad, una empresa ejemplo de buenas prácticas y dos entidades sociales. Los asistentes fueron en total 23 personas (20 mujeres y 3 hombres).
- ▶ Colaboración con la Red Acoge en la **presentación del Índice de la Inclusión y la Diversidad Cultural en la Empresa.** Participaron 30 personas..

▲ **Apoyo técnico a las entidades y asociaciones** en la presentación y justificación de las subvenciones convocadas. Se cuantificaron 20 asesoramientos.

▲ **Jornadas organizadas por el Observatorio de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Valladolid,** en colaboración con el Observatorio de la Universidad de Valladolid. Se celebraron 4 jornadas (derecho a la no discriminación, derecho a la educación, derecho a la vivienda y derecho a la salud) y participaron 126 personas.

▲ Contratación de servicios de **comercio justo** para **7 actuaciones** del Plan de Convivencia.

▲ **Participación en redes de apoyo a la diversidad:**

- ▶ Red de **Municipios por la Tolerancia**, programa de ayuda a los gobiernos locales para gestionar la diversidad religiosa de una manera democrática, inclusiva y plural.

PARTICIPACIÓN EN REDES DE APOYO A LA DIVERSIDAD

- ▶ Red de **Ciudades Refugio**, red de municipios que facilita el proceso de recepción y que ayuda a la integración de los desplazados en los respectivos lugares de acogida.
- ▶ **Red Europea de Ciudades Interculturales** – RECI.
- ▶ Red **Ciudades por la vida**, contra la pena de muerte.
- ▶ Red de **entidades locales contra el racismo**- Proyecto LEARN, su objetivo es mejorar las capacidades de las entidades locales para favorecer la inclusión social de toda la ciudadanía, garantizando la igualdad de trato y la no discriminación.
- ▶ **Comité asesor del Índice de inserción y diversidad cultural en la empresa** de la Red Acoge.

ÁREA DE MEDIACIÓN

- ▲ **Gestión de conflictos**: 11 casos, de los cuales 5 fueron resueltos, 3 derivados a otros cauces, 2 renunciaron a intervención y 1 en negociación.
- ▲ III Seminario de **Gestión de la diversidad policial**, dirigida a 19 agentes de la policía (15 hombres y 4 mujeres).
- ▲ **Formación a futuros agentes sociales** (grado en educación social y grado de educación infantil), 130 participantes.

ÁREA DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- ▲ Jornadas de convivencia y **estrategia antirrumores** en cuatro institutos de educación secundaria, con la participación de 279 jóvenes (144 chicas y 135 chicos).
- ▲ Talleres de **convivencia intercultural en colegios**: 79 talleres en 29 centros. Participaron **1.552 menores** (744 niñas y 808 niños).
- ▲ **Celebración de la XIX Semana Intercultural**, del 23 al 27 de mayo, bajo el lema "Valladolid, ciudad acogedora". Se realizaron diez actuaciones, en las que colaboraron las asociaciones de personas inmigrantes y las entidades del sector. El total de participantes estimado es de **2.860 personas**.
- ▲ Las **actuaciones** a destacar fueron:
 - ▶ Exposición "Puntos de Vista" en colaboración con el Museo Canadiense de Derechos Humanos. Acudieron alrededor de 500 personas.
 - ▶ Ruta en barco "La leyenda del Pisuerga", 130 participantes (77 mujeres y 53 hombres).
 - ▶ La cultura del mundo, actuación en centros de personas mayores, con 185 asistentes.
 - ▶ Café-tertulia. Experiencia de personas solicitantes de protección internacional, 20 participantes (6 mujeres y 14 hombres).
 - ▶ Coloquio en el canal de YouTube sobre la situación de los jóvenes inmigrantes, organizado por 4 personas del CPM de Rondilla.
 - ▶ Teatro "Los niños de Morelia", con 340 asistentes.
 - ▶ Jornada técnica "Derecho a la Protección Internacional Refugio y Acogida", 67 asistentes (52 mujeres y 15 hombres).
 - ▶ Representación en centros educativos de menores con la obra PAZZZZZ y centros de secundaria con El Mago Paco. Participaron 8 centros educativos y 420 asistentes.
 - ▶ Danzas del Mundo Radalaida ejecutadas por 27 miembros de la asociación.
 - ▶ Encuentro Intercultural, 100 participantes de entidades y cerca de 1.200 asistentes.
- ▲ Se desarrollaron **20 talleres en 8 CEAS de la ciudad, que abordaron la convivencia intercultural y el respeto a la diversidad** a través del desmontaje de falsas creencias, estereotipos injustos y la desinformación. Participaron 195 personas cultural y étnicamente diversas, de ellas 156 menores (91 niños y 65 niñas) y 39 personas adultas (38 mujeres y 1 hombre).
- ▲ **Desarrollo de 59 talleres de Prevención de la Intolerancia y los Delitos de Odio**, dirigidos a alumnado de Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional. Se realizaron en 21 centros (13 concertados y 8 públicos). Participaron **1.323 jóvenes** (640 alumnas y 683 alumnos).

V PLAN SOBRE DROGAS Y OTRAS ADICCIONES (2019-2023)

▲ Antirumores

- ▶ **Encuentro “Desinformación y rumores. Trabajar desde el periodismo para ponerle freno”.** Actividad dirigida a periodistas y profesionales de los medios de comunicación, cuyo objetivo ha sido crear un espacio de debate sobre la desinformación, las herramientas de verificación y el periodismo colaborativo frente a las grandes crisis actuales. El encuentro contó con la participación de 15 personas (12 mujeres y 3 hombres) provenientes de distintos medios de comunicación.
- ▶ Realización en modalidad online, del **“Tercer nivel agentes antirumor: aterrizando el trabajo en los barrios de Valladolid”.** El curso tuvo una duración de 40 horas y participaron 28 personas (27 mujeres y 1 hombre) provenientes del Área de Servicios Sociales y Mediación Comunitaria, Área de Participación Ciudadana y Deportes del Ayuntamiento de Valladolid y de las entidades sociales de la ciudad.
- ▶ Curso **“Agentes antirumor y actuaciones ante delitos de odio”** para el grupo de la Policía Local de la ciudad de Valladolid. Participaron 8 profesionales (2 mujeres y 6 hombres). La formación tuvo como objetivo tratar los bulos y rumores derivados de las relaciones de hostilidad que en ocasiones fomentan los discursos y delitos de odio y las formas de detección e intervención ante este tipo de delitos.
- ▶ Taller **“Info-formadores: educación contra la desinformación”** dirigido a profesionales intervinientes con población migrante. Ofreció herramientas útiles para identificar y combatir la desinformación. Fue impartido en modalidad mixta (online y presencial) y participaron 6 técnicos municipales del Área de Servicios Sociales y Mediación Comunitaria (5 mujeres y 1 hombre).
- ▶ Creación de **espacios de intercambio y formación para agentes implicados** en trabajar contra los falsos rumores. Se dieron 14 encuentros y participaron 212 personas (157 mujeres y 55 hombres).
- ▶ **“Abordando rumores y desinformación”** 8 talleres a grupos de mujeres, personas mayores y jóvenes. 90 participantes (76 mujeres y 14 hombres).
- ▶ **Creación de la Red Antirumores** del Ayuntamiento con la participación de 15 entidades sociales de la ciudad.
- ▶ Puesta en marcha de un **espacio vecinal antirumor**, creación del grupo focal del Consejo Social de la Victoria.

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN ALCOHOL Y OTRAS ADICCIONES

PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR

- ▲ **Taller de reducción de los accidentes de tráfico relacionados con el consumo de alcohol y cannabis:** Se realizaron 20 talleres, con un total de 356 participantes, 154 alumnas y 202 alumnos.
- ▲ **Programa de dispensación responsable de alcohol:** 10 programas, con un total de 116 participantes, 44 alumnas y 72 alumnos.
- ▲ **Talleres de prevención del uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)** dirigidos al alumnado de Educación Primaria, ESO y Ciclos Formativos, menores de CEAS y alumnado del Centro Ocupacional del Ayuntamiento de Valladolid. Se realizaron 43 programas, con un total de 858 participantes, 416 alumnas y 442 alumnos.

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR

- ▲ **Programa Moneo I y II:** se realizaron 8 programas, con un total de 83 participantes, 16 hombres y 67 mujeres.
- ▲ **Programa Dédalo:** programa de prevención selectiva de drogodependencias. Se realizaron 2 programas con 49 participantes, 23 hombres y 26 mujeres.
- ▲ **Taller de prevención del uso abusivo del juego online y del uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) dirigido a las AM-PAS:** se realizaron 2 talleres con 8 participantes, 2 hombres y 6 mujeres.



ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN COMUNITARIA Y SENSIBILIZACIÓN

- ▲ **Programa de prevención en el barrio de la Victoria-Overuela** para sensibilizar e informar sobre los riesgos del consumo de alcohol. Con este programa comunitario y multicomponente se ha promovido la participación de las entidades del barrio en los programas preventivos y cursos existentes y también su implicación en el desarrollo de campañas.
- ▲ **Programa de prevención del consumo de alcohol y cannabis en zonas de ocio** dirigida a jóvenes en la Noche de San Juan, Ferias y Fiestas de San Lorenzo, fiestas navideñas, puentes escolares y los meses de verano. Se realizaron salidas 14 días y se llegó a 8.540 jóvenes.
- ▲ **Programa EXEO** de información sobre riesgos de consumo a jóvenes usuarios de drogas en ambiente lúdico-festivo. Se informó a 962 jóvenes (subvención especial interés).
- ▲ **Emisión de 79 cuñas en tres emisoras de radio** para difundir los programas de prevención de uso indebido de las tecnologías de la información y la comunicación en las familias.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- ▲ **Módulos de prevención del consumo de drogas dirigidos al alumnado del programa mixto de empleo** gestionado por el Ayuntamiento. Se realizaron 3 módulos, en el que participaron 34 personas.
- ▲ **Taller "Prevención de consumo de drogas dirigido a personas con discapacidad intelectual"**. Se realizó 1 taller en Fundación Personas con 9 participantes, 5 hombres y 4 mujeres.
- ▲ **Taller de prevención dirigido a personas mayores que asisten a centros de personas mayores**. Se realizaron 4 talleres. Participaron 42 personas, 40 mujeres y 2 hombres.
- ▲ **Taller de mediador deportivo juvenil**: se realizaron 3 talleres. Participaron 49 personas, 33 mujeres y 16 hombres.
- ▲ **Taller de prevención del consumo de alcohol, tabaco y cannabis dirigido a jóvenes**. Se realizaron 4 talleres. Participaron 28 personas.
- ▲ **Curso de prevención del consumo de alcohol, tabaco y cannabis** de 20 horas de duración. Participaron 14 personas: 13 mujeres y 1 hombre.
- ▲ **Curso de formación online en prevención de adicciones y animación socio-comunitaria dirigido a monitores y educadores juveniles** de 20 horas de duración. Participaron 29 personas, 11 hombres y 18 mujeres.
- ▲ **Taller online de dispensación responsable de alcohol dirigido a los hosteleros**. Participaron 30 personas: 17 mujeres y 13 hombres.
- ▲ **Formación en las autoescuelas de reducción de los accidentes de tráfico asociados al consumo de alcohol, cannabis y otras drogas**: se realizaron 7 programas, con un total de 67 participantes: 36 hombres y 28 mujeres.
- ▲ **Curso de formación mediadores en prevención de trastornos adictivos sin sustancia** en la Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid. Participaron 18 mujeres.

ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL:

- ▲ **Curso de formación** en búsqueda de empleo, dirigido a personas en proceso de rehabilitación y personas en exclusión social, de 30 horas de duración. Participaron 11 personas: 7 hombres y 4 mujeres.
- ▲ **Taller de prevención dirigido a mujeres en situación de especial vulnerabilidad** con el objeto de trabajar la reducción del daño, la prevención y la educación para la salud y facilitar su inserción social y laboral, de 30 horas de duración. Participaron 9 mujeres.

436.670€ DESTINADOS A PROYECTOS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- ▲ Convocatoria de subvenciones a proyectos de cooperación al desarrollo por un importe de **436.670€**. Los proyectos subvencionados en la convocatoria fueron **25**. La ayuda fue destinada a **15 países**: Burkina Faso, Guinea Bissau, Etiopía, Nicaragua, Togo, Brasil, Guatemala, El Salvador, India, Bolivia, Ecuador, Perú, Chad, Mozambique y R.D. Congo.

Son 4 **áreas geográficas**: Centroamérica, África, Asia y América del Sur.

Los proyectos fueron destinados a **igualdad de género (4), educación (6), agricultura (5), salud (5), agua y saneamiento (3) y accesibilidad (1)**.

El número de personas destinatarias fueron **279.677 personas**.

Los proyectos fueron dirigidos a **personas con discapacidad (1), menores (7), jóvenes (1), mujeres (6) y población en general (10)**.

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** en los que inciden fueron:

- ODS 1 "fin de la pobreza"
- ODS 2 "Hambre cero"
- ODS 3 "Salud y bienestar"
- ODS 4 "Educación de calidad"
- ODS 5 "Igualdad de género"
- ODS 6 "Agua limpia y saneamiento"
- ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico"
- ODS 10 "Reducción de las desigualdades"
- ODS 13 "Acción por el clima"
- ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas"

- ▲ Convocatoria anual de subvenciones a proyectos de Acción Humanitaria, por un importe de **37.485 €**. Se subvencionaron **8** proyectos.

La ayuda fue destinada a **8 países**: Venezuela, México, El Salvador, Uganda, Haití, Sudán del Sur, Zambia y Bolivia. Son **4 áreas geográficas**: Centroamérica, África, América del Sur e Islas del Caribe.

Los proyectos fueron destinados a: **defensa de los Derechos Humanos (2), ayuda alimentaria (2), servicios básicos (1) y salud (3).**

El número de personas destinatarias fueron **606.100 personas.**

Los proyectos estaban dirigidos a **defensores de derechos humanos (1), LGB-TI (1), población en general (4), refugiados (1) y desplazados (1).**

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** en los que inciden fueron:

- ODS 2 "Hambre cero"
- ODS 3 "Salud y bienestar"
- ODS 4 "Educación de calidad"
- ODS 6 "Agua limpia y saneamiento"
- ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas"

- ▲ **Programa de Cooperación Técnica** dedicado a la formación y capacitación técnica de personal técnico de municipalidades de países en desarrollo en temas relacionados con gestión pública local y teniendo en cuenta la perspectiva de género. Participaron un total de 17 personas, procedentes de 6 países: Bolivia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México y Panamá.

Las áreas de gestión municipal en las que realizaron la pasantía fueron: Innovación, Desarrollo Económico, Empleo y Comercio, Servicios Sociales y Mediación Comunitaria, Cultura y Turismo, Movilidad y Espacio Urbano, Policía Municipal, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

- ▲ Convocatoria anual de subvenciones a proyectos de **Sensibilización y Educación para el Desarrollo** por un importe de **8.470€**. Se subvencionaron **7** proyectos.
- ▲ Se concedieron **3 ayudas de emergencia humanitaria por un importe de 32.000€** a Cruz Roja, Arcores y Unicef para proyectos destinados a cubrir las necesidades básicas con artículos de primera necesidad para apoyo a la población afectada por la guerra de Ucrania, tanto a ucranianos en el país como apoyo y protección a mujeres, niños y niñas que en su proceso migratorio a países limítrofes a Ucrania, se ven sometidos a múltiples riesgos por parte de redes de explotación y trata de personas, lo que las coloca en una situación de máxima vulnerabilidad, así como un proyecto cuyo objetivo es apoyar a los afectados por el tifón RAI que afectó a Filipinas.
- ▲ **Convenios vinculados con el objeto de Cooperación al Desarrollo:**
 - ▶ Asociación Cultural de Amigos Pueblo Saharaui con ayuda alimentaria para los campamentos saharauis.
 - ▶ Coordinadora de ONGD de Castilla y León para el desarrollo de formación, información y sensibilización en temas relacionados con la educación para

AYUDAS DE EMERGENCIA HUMANITARIA POR UN IMPORTE DE 32.000€

el desarrollo en la ciudad de Valladolid y fortalecer la red de las distintas ONGD que forman parte de la misma.

- Fortalecimiento institucional y mejora de la gobernanza local:
- Convenio con FUNDEMUCA: Costa Rica
- Convenio con FUNDEMUCA: Panamá y Honduras
- Convenio con FUNDEMUCA: Villanueva (Guatemala)
- Convenio con FUNDEMUCA: Centroamérica y R. Dominicana
- Convenio con INCIDEM: El Salvador
- Convenio con INCIDEM: Ecuador y Bolivia
- Convenio con MUSOL: Bolivia

▲ **Talleres educativos sobre comercio justo: "Valladolid - una ciudad por el comercio justo"**, dirigidos a los centros educativos de la ciudad. Impartidos durante los meses de enero a diciembre. Su objetivo es sensibilizar al alumnado sobre el comercio justo como herramienta de erradicación de la pobreza y de desarrollo en el mundo. Los destinatarios finales de estos talleres fueron **1.119 (451 alumnas y 668 alumnos)**, se impartieron **42** talleres en **23** centros educativos.

▲ **Día del Comercio Justo:**

Charlas informativas sobre comercio justo dirigidas a cada uno de los centros de personas mayores del Ayuntamiento de Valladolid. Los destinatarios finales de estas charlas fueron 200 personas usuarias de los centros de personas mayores. Se impartieron 12 charlas.

Catas de productos de comercio justo (diferentes chocolates) dirigidas a personas mayores usuarias de los centros de personas mayores. Se impartieron 3 catas con la participación de 45 personas.

▲ **Perspectiva de género:** de los 33 proyectos subvencionados (en cooperación al desarrollo y acción humanitaria), de ellos 6 fueron dirigidos a las mujeres como principales destinatarias.

EL BANCO DEL TIEMPO CUENTA CON 735 PARTICIPANTES

BANCO DEL TIEMPO

Proyecto de intercambio de tiempo, dedicado a establecer relaciones de ayuda mutua para apoyarse en tareas puntuales de la vida diaria, fomentando la confianza y las relaciones intervecinales. Contó con **735 participantes**.

Los datos del Banco del tiempo a fecha 31 de diciembre de 2022 fueron los siguientes:

- ▲ N° total de socios/as individuales inscritos en el año 2022: **61**
- ▲ N° total de socios/as individuales inscritos a 31 de diciembre: **720 (464 mujeres y 256 hombres)**
- ▲ N° de asociaciones inscritas como socios en el año 2022: **0**
- ▲ N° total de asociaciones inscritas a 31 de diciembre: **15**
- ▲ N° total de socios (individuales y asociaciones) inscritos a 31 de diciembre: **735**
- ▲ N° de bajas en el año 2022: **10 (5 mujeres y 5 hombres)**.

INTERCAMBIOS REALIZADOS EN EL AÑO 2022 Y DESDE SU CREACIÓN

- ▲ Intercambios totales realizados en 2022: **1.359**, de los cuales 287 son intercambios grupales, 626 del Banco del tiempo, 444 individuales y se realizaron 2 intercambios a través de la Red Global de bancos del tiempo.
- ▲ Intercambios totales realizados desde su creación: **16.458**.

8. CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

CARTA DE SERVICIOS

El Decreto de Alcaldía 2021/11765 aprueba, entre otras, la nueva Carta de Servicios de Servicios Sociales y Mediación Comunitaria. En ella se plasman algunas modificaciones necesarias después de doce años de funcionamiento de la anterior carta. Los ocho compromisos suponen una continuidad e introducen mejoras con respecto a las exigencias respecto a los/as ciudadanos/as de Valladolid.

Mensualmente se recogen datos en indicadores que reflejan que la apuesta comprometida y pública por dar servicios de calidad a la ciudadanía es un reto constante. En ocasiones, circunstancias de diferente índole, hacen difícil el cumplimiento de los compromisos y la superación de las metas ya logradas. La dedicación y la profesionalidad del personal municipal que presta sus servicios en Servicios Sociales y Mediación Comunitaria, han hecho posible, un año más, el mantenimiento en la calidad de los servicios en la mayoría de los compromisos, a tenor de los medidores que durante el año 2022, han resultado:

1	Proporcionar el acceso a los Servicios de Información y Orientación de los CEAS en un plazo máximo de veinte días a través de cita previa, no sobrepasando los 10 días en el 50% de los casos.	76,25% Media de cumplimiento 47,32% en menos de 10 días.
2.1	Lograr que, al menos, el 90% de los casos las personas atendidas se encuentren satisfechas o muy satisfechas con la información recibida.	98,68 % Satisfechos y muy satisfechos
2.2	Medida de satisfacción indirecta: mantenimiento del mismo profesional a lo largo de toda la intervención.	99,06% Media de cumplimiento
3	Resolver las solicitudes de ayudas, prestaciones y servicios tramitados desde CEAS en un plazo máximo de dos meses desde su registro de entrada en el Ayuntamiento	73,16%. Media de cumplimiento
4	Garantizar que el tiempo de espera en la atención con cita previa sea inferior a 30 minutos, reduciéndose a 15 minutos en el 80% de los casos.	97,39% Media de cumplimiento 84,41% espera inferior a 15 minutos.

5	Atender a un mínimo de 2.000 personas al año en las actividades de animación de centros de personas mayores.	9.512 personas participantes.
6.1	Atender a un mínimo de 850 niños al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.	1.466 menores atendidos.
6.2	Atender a un mínimo de 400 personas adultas al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción	651 personas atendidas.
7.1	Proporcionar al menos 250.000 horas de ayuda a domicilio al año.	823.563,85 horas de Sad/año.
7.2	Proporcionar al menos 2000 servicios de Teleasistencia al año.	7.404 servicios de teleasistencia/año
8	Dar respuesta a las quejas y sugerencias formuladas por escrito, en un plazo máximo de quince días, desde su recepción por la Sección correspondiente.	86,03% de las quejas respondidas en 15 días. No hay sugerencias.

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Destacar que la gestión del servicio de ayuda a domicilio obtuvo la certificación de calidad conforme a las siguientes normas:

- ▲ ISO 9001:2015: norma internacional de gestión de la calidad que especifica unos requisitos generales aplicables a cualquier organización. Ayuda a supervisar y gestionar continuamente la calidad en la organización para que se puedan identificar áreas de mejora.
- ▲ UNE 158301:2015: servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de ayuda a domicilio. Especifica los requisitos mínimos que debe cumplir la prestación del servicio de ayuda a domicilio para garantizar que las personas reciban un servicio de calidad.
- ▲ ISO 14001:2015: especifica los requisitos para un sistema de gestión medioambiental que ayude a reducir los impactos ambientales, reducir los residuos y ser más sostenibles.

Estas certificaciones de calidad se han obtenido desde septiembre de 2021 hasta agosto de 2022, y se continúa trabajando con el mismo sistema para renovar estos certificados de calidad desde septiembre de 2022 hasta agosto de 2023.

TABLA DE INDICADORES 158301:2015 SAD

**AÑO
2021/22**

CENTRO: UTE SAD AYTO. VALLADOLID LOTE 1.

PROCESO	INDICADOR	LÍMITE ADMISIBLE	PERIODICIDAD DE ANÁLISIS	OBSERVACIONES AL CÁLCULO	PROMEDIO ANUAL
ALTA EN EL SERVICIO	Porcentaje de personas usuarias con altas en plazo	95%	TRIMESTRAL	(Número de altas realizadas según el plazo establecido en las condiciones contractuales / Número total de altas)*100 No se contabilizan aquellos incumplimientos debidos a caudas imputables a la persona usuaria	96%
VISITA DE SEGUIMIENTO	Porcentaje de personas usuarias con visitas de seguimiento anuales	100%	SEMESTRAL	(Número de personas usuarias a quienes se ha realizado visita de seguimiento SEMESTRAL / Número total de personas usuarias)*100	80.2%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentajes de reclamaciones/ quejas contestadas en plazo	90%	TRIMESTRAL	(Número de reclamaciones-quejas contestadas en el plazo establecido / Total de reclamaciones)*100 Plazo máximo 15 días o según pliego/contrato	100%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Ratio de reclamaciones	0,01	TRIMESTRAL	(Número total de reclamaciones-quejas recibidas / Número total de personas usuarias)	0,01
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de reclamaciones por cambio de auxiliar titular	20%	TRIMESTRAL	(Número de reclamaciones-quejas relacionadas con cambio de auxiliar titular / Número total de reclamaciones-quejas recibidas en el periodo)*100	4,8 %
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Ratio de felicitaciones/agradecimientos recibidos	0,01	TRIMESTRAL	(Número total de felicitaciones-agradecimientos recibidos / Número total de personas usuarias)	0,002
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el servicio	70%	ANUAL	(Nº total de usuarios satisfechos / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 Se considera satisfecho si la respuesta es >8,5 (sobre 10)	96%
COORDINACIÓN	Porcentaje de personas usuarias con cambio de auxiliar titular	5%	TRIMESTRAL	(Nº de personas usuarias con cambio de auxiliar / Nº total de personas usuarias)*100	2,4%
COORDINACIÓN	Porcentaje de auxiliares con quienes se han mantenido reuniones de coordinación	100%	ANUAL	(Nº de auxiliares con las que se ha mantenido reunión de coordinación / Nº total de auxiliares)*100	100,0%
COORDINACIÓN	Porcentaje de auxiliares que causan baja en la entidad (rotación)	1%	TRIMESTRAL	(Nº de auxiliares que causan baja en la entidad-excluyendo las jubilaciones / Nº total de auxiliares)*100	2,2%
FORMACIÓN	Ratio de horas de formación	2,00	SEMESTRAL	Nº de horas de formación / Nº total de trabajadores	2,00
FINALIZACIÓN DEL SERVICIO	Porcentaje de bajas de personas usuarias por insatisfacción	0%	TRIMESTRAL	(Nº de personas usuarias que causan baja por insatisfacción con el servicio / Nº total de personas que se han dado de baja)*100	0,0%

SEGUIMIENTO INDICADORES PROPIOS DEL CENTRO

COORDINACIÓN	Porcentaje de usuarios dados de alta que reciben documento informativo sobre el servicio	100%	MENSUAL	(Número de personas usuarias que reciben documento informativo de alta / Número de altas de personas usuarias)*100	100%
COORDINACIÓN	Número de usuarios con el mismo profesional de referencia	12	MENSUAL	Número de personas usuarias / Número de trabajadores de referencia	4,13
COORDINACIÓN	Porcentaje de personas usuarias con plan de apoyo elaborado	100%	MENSUAL	(Número de personas usuarias con plan de apoyo elaborado / Número total de personas usuarias)*100	100,0%
COORDINACIÓN	Porcentaje de usuarios que disponen de un personal de referencia	100%	MENSUAL	(Número de personas usuarias con profesional de referencia / Número total de personas usuarias)*100	100,0%
COORDINACIÓN	Grado de cumplimiento de objetivos	90%	ANUAL	(Número de objetivos cumplidos / Número de objetivos planificados)*100	60%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grado de confianza hacia el personal auxiliar domiciliario	90%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechas con la confianza hacia el personal / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grado de implicación de aceptación del personal auxiliar por el entorno familiar próximo	80%	MENSUAL	(Nº total de personas satisfechas con la aceptación del personal auxiliar por el entorno familiar próximo / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el nivel de comunicación con el personal auxiliar	95%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechas con el nivel de comunicación con el personal auxiliar / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,4%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la responsabilidad del personal auxiliar	95%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechas con la responsabilidad del personal auxiliar / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	97,9%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la mejora en su calidad de vida	95%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechas con la mejora en su calidad de vida / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	97,8%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de personas usuarias que recomiendan el SAD	95%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias que recomiendan el servicio de SAD / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,4%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Calidad de las funciones domésticas, personales, educativas y de carácter socio comunitario	90%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechas con la calidad de las funciones domésticas, personales, educativas y de carácter socio comunitario / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,3%

SEGUIMIENTO Y MEJORA	Respeto de la intimidad de la persona usuaria	90%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechas con el respeto e intimidad del usuario / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,2%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Afectividad del personal auxiliar domiciliario	90%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechas con el cumplimiento de la afectividad de personal / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	98,2%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Cumplimiento de las expectativas	90%	ANUAL	(Nº total de usuarios satisfechos con el cumplimiento de las expectativas / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	97,9%
COORDINACIÓN	Precisión y rapidez en el cumplimiento de las tareas	90%	ANUAL	(Nº total de usuarios satisfechos con la precisión y rapidez en el cumplimiento de las tareas / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,6%
COORDINACIÓN	Flexibilidad del servicio, adecuación y necesidades	90%	ANUAL	(Nº total de usuarios satisfechos con la flexibilidad del servicio y adecuación a las necesidades / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,36%
COORDINACIÓN	Apariencia y aseo persona del auxiliar	90%	ANUAL	(Nº total de usuarios satisfechos con la apariencia y aseo del personal auxiliar / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,4%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Número de incidencias producidas por el NFC	0,2%	MENSUAL	(Número total de incidencias en NFC/ Número total de NFC del servicio)*100	0,1%
COORDINACIÓN	Tiempo de comunicación de incidencias ordinarias al Ayto. (<12 HORAS)	12H	MENSUAL	Media del tiempo transcurrido en la comunicación de incidencias ordinarias al Ayuntamiento	12,00
COORDINACIÓN	Tiempo de comunicación de incidencias graves al Ayto. (INMEDIATO)	0H	MENSUAL	Media del tiempo transcurrido en la comunicación de incidencias graves al Ayuntamiento	0,00
COORDINACIÓN	Número de incidencias registradas en la aplicación informática	100%	MENSUAL	Σ incidencias registradas	100%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Puntualidad (<5 minutos)	5MIN	ANUAL	Tiempo transcurrido desde la hora planificada de inicio del servicio	4,18

GESTIÓN DE CALIDAD DEL ALBERGUE MUNICIPAL

Por otro lado, destacar que la gestión del albergue municipal ha obtenido la Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2015, norma internacional de gestión de la calidad que especifica unos requisitos generales aplicables a cualquier organización. Ayuda a supervisar y gestionar continuamente la calidad en la organización para que se puedan identificar áreas de mejora.

PROCESO	DESCRIPCIÓN	OBJETO ASOCIADO	OBJETIVO ESPERADO	RESULTADO
ANÁLISIS DE LA VOZ DE LOS GRUPOS DE INTERES	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	>7 O ALTO	ALTO
ESTRATEGICO	CUMPLIMIENTO DEL PLIEGO DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS OFERTADOS	Nº DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS OFERTADOS	>75%	100%
ANÁLISIS DE LA VOZ DE LOS GRUPOS DE INTERES	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (PROMOCIÓN, ORIENTACIÓN...)	GRADO DE SATISFACCION	CUANTITATIVO >3,5	4
GESTION DE RIESGOS	PORCENTAJE DE ÉXITO DEL PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL	VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE RIESGOS ALTOS Y EXTREMOS LA MATRIZ DE RIESGOS	75%	100%
ANÁLISIS DE LA VOZ DE LOS GRUPOS DE INTERES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	%CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTION	>75%	89%
COMUNICACIÓN	NO CONFORMIDADES (COMUNICACIÓN)	Nº NO CONFORMIDADES	<5 NO CONFORMIDADES ANUAL	0
SEGUIMIENTO Y MEDICION	NO CONFORMIDADES (GESTIÓN DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN)	Nº NO CONFORMIDADES	<5 NO CONFORMIDADES	0
ACOGIDA	NÚMERO DE USUARIOS INCORPORADOS	NÚMERO TOTAL DE PERSONAS QUE PERNOCTAN EN CENTRO.	>75%	100%
ACOGIDA	PORCENTAJE DE DERIVACIONES ATENDIDAS	NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS/ NÚMERO DE PERSONAS DERIVADAS DE PRIMERA ACOGIDA AYUNTAMIENTO VALLADOLID	>75%	89%
PRESTAR CARTERA DE APOYOS INDIVIDUALIZADOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	Nº PARTICIPANTES/ TOTAL DE ACTIVIDADES	>25%	54%

CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

SALIDA	NO CONFORMIDADES (GESTIÓN DE LASALIDA)	Nº RECLAMACIONES	<10 % DELTOTALDE RECLAMACIONES RESPECTO DENUMERO DE ENCUESTASRECIBIDAS	0
RECURSOS HUMANOS	PORCENTAJE DE PROFESIONALES SELECCIONADOS E INCORPORADOS AL SERVICIO	Nº DE CONTRATOS: CUMPLIMIENTO SERVICIO 2 PROFESIONALES POR TURNO. DATOS DE PERSONAL A 31 DICIEMBRE Y PERSONAL NUEVO INCORPORADO EN ELAÑO	100%	100%
RECURSOS HUMANOS	HORAS DE FORMACIÓN RECIBIDAS/ HORASDE FORMACIÓN OFERTADAS	HORAS DE FORMACION RECIBIDAS/HORAS DE FORMACIONOFERTADAS	>75%	102%
COMPRAS	EVALUACIÓN CONTINUA DE LOS PROVEEDORES	ANALISIS DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES	<5 NO CONFORMIDADES	100% NIVELA
COMPRAS	NO CONFORMIDADES (COMPRAS)	<25% DE LOS PEDIDOS SOLICITADOS	<25% DE LOS PEDIDOS SOLICITADOS	0,01%
COMPRAS	DESVIACIÓN PRESUPUESTARIA	DOCUMENTO DE LIQUIDACION PRESUPUESTARIA		
GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL CALIDAD	NO CONFORMIDADES (GESTIÓN DEL SG)	Nº DE NO CONFORMIDADES	MÁXIMO 25% DELTOTAL	10%
GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA	COSTE MANTENIMIENTO EXTERNO	COSTE MANTENIMIENTO	<10.000€	8.669 €
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	PORCENTAJE DE AVERÍAS RESUELTAS	AVERIAS RESUELTAS/ AVERIAS ABIERTAS	>75%	94%
ACOGIDA	NÚMERO DE RECLAMACIONES	Nº DE RECLAMACIONES	< DE 4 RECLAMACIONES AL MES	0

