
MEMORIA 2023

CONCEJALÍA DE PERSONAS MAYORES,
FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES



Ayuntamiento de
Valladolid

Concejalía de Personas Mayores,
Familia y Servicios Sociales



- 1. PRESUPUESTO DE SERVICIOS SOCIALES**
- 2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
- 3. ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA**
- 4. ESPECIAL ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL**
- 5. ANIMACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**
- 6. ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES**
- 7. ACTUACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO**
- 8. POLÍTICAS JUVENILES**
- 9. OTROS PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES**
- 10. CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

Edición Julio 2024

Depósito legal: DL VA421-2024

Publicación Ayuntamiento de Valladolid

MÁS RECURSOS PARA LOS SERVICIOS SOCIALES



1. PRESUPUESTO DE SERVICIOS SOCIALES

41.948.858,51 EUROS PARA SERVICIOS SOCIALES

La Concejalía de Personas Mayores, Familia y Servicios Sociales, de acuerdo con las competencias aprobadas por Decreto de Alcaldía número 5115, de 20 de junio de 2023, ejecutó un presupuesto en 2023 por importe de **41.948.858,51 €**.

ÁREA DE PERSONAS MAYORES, FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES		
Capítulo 1	Gastos de personal	9.113.092,07
Capítulo 2	Gastos en bienes corrientes y servicios	26.594.840,37
Capítulo 4	Transferencias corrientes	3.735.444,94
Capítulo 6	Inversión nueva	2.505.481,13
TOTAL		41.948.858,51

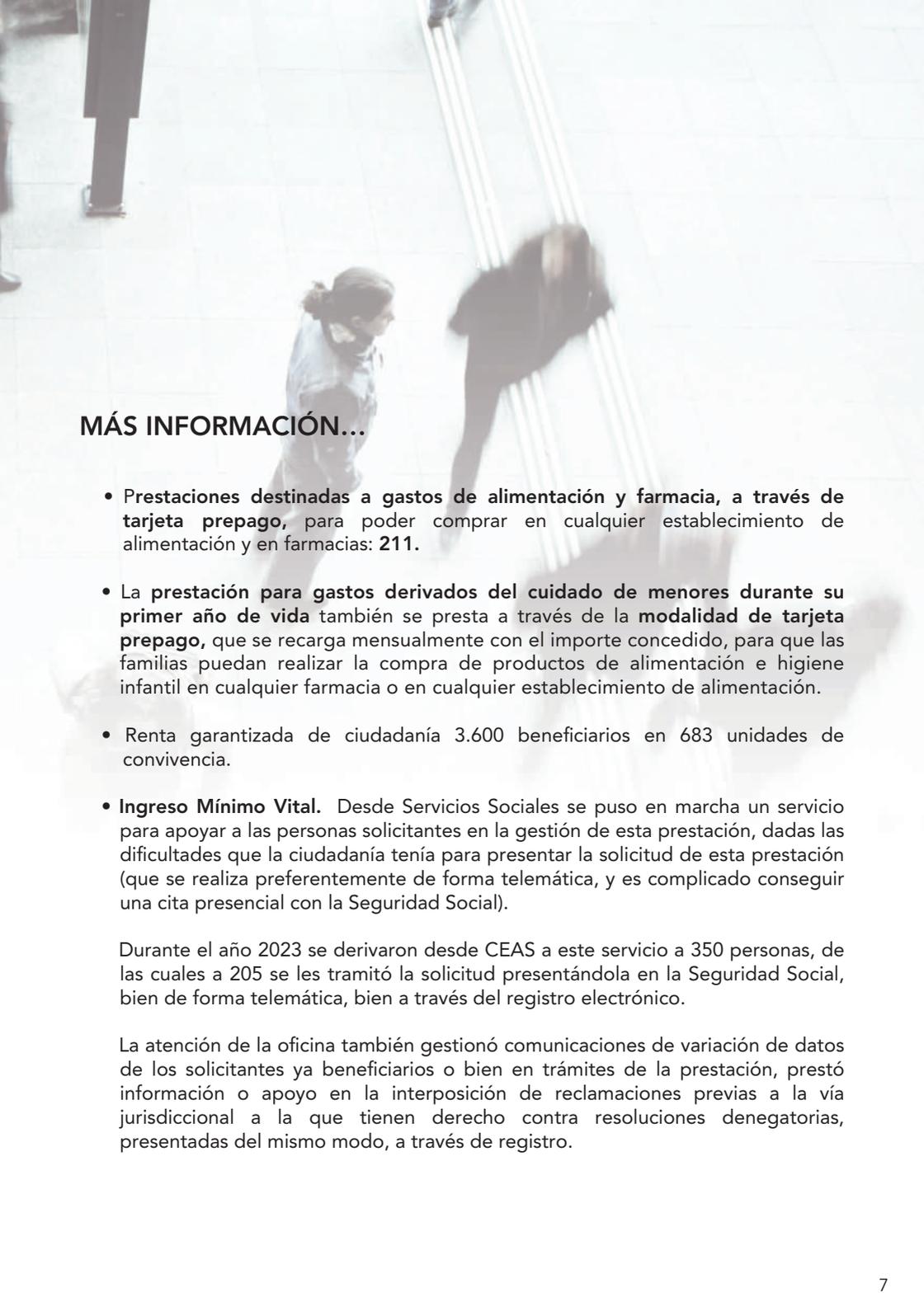
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MÁS DE 56.000 PERSONAS FUERON 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 2023 en el Sistema de Acceso Unificado de los Servicios Sociales de Castilla y León (SAUSS) atención a 56.673 personas, de las cuales, 38.642 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 2023 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	212	66.679,28
Prestación para financiación de gastos de alimentación de menores en comedor escolar	698	247.661,39
Prestación para financiación de gastos en escuelas, centros y guarderías infantiles	96	55.523,45
Prestación económica para familias en situación de necesidad	1.972	1.627.261,45



MÁS INFORMACIÓN...

- **Prestaciones destinadas a gastos de alimentación y farmacia, a través de tarjeta prepago**, para poder comprar en cualquier establecimiento de alimentación y en farmacias: **211**.
- 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 3.600 beneficiarios en 683 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 2023 se derivaron desde CEAS a este servicio a 350 personas, de las cuales a 205 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 apoyo 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.

614 FAMILIAS ATENDIDAS POR LOS EQUIPOS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

614 FAMILIAS CON 1.047 MENORES FUERON ATENDIDAS POR LOS EQUIPOS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

Dentro de las políticas de atención a la familia, 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.

	Zona Campo Grande	Zona Pisuegra	Zona Esgueva	Zona Este	Totales
Programa de Intervención Familiar (SPI)	13	8	14	13	48
Programa de Intervención Familiar (Corporación Local)	29	21	27	67	144
Otras actuaciones de apoyo a la familia (*)	109	29	112	160	410
Otras familias sin menores en riesgo, parejas, mayores o personas discapacitadas	6	6			12
Totales					614



Nº de familias atendidas por los EAF distribuida por situaciones sociales:

	Zona Campo Grande	Zona Pisuerga	Zona Esgueva	Zona Este	Totales^(*)
Familias monoparentales	7	15	1	72	95
Familias inmigrantes	8	9	6	67	90
Programa prenatal	3	1	1	6	11

() Se incluyen las actuaciones de asesoramiento y orientación técnica, seguimiento / evolución del menor en la familia, asesoramiento en CEAS y valoración de menores en riesgo.*

3. ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA

4.564 PERSONAS FUERON VALORADAS PARA SU ACCESO AL SISTEMA 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	5.038	18.927.124,31
- Comida a domicilio	995	
- Servicio de canguros	25	
- Servicio de limpieza	110	
- Lavandería	17	
TELEASISTENCIA (*)	9.113	
SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS	254	1.035.442,46

4.564 PERSONAS VALORADAS PARA SU ACCESO AL SISTEMA DE DEPENDENCIA

SE INTERVINIERON EN 243 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 **intervinieron en 243 casos.**

Discapacidad	Dependencia	Enfermedad mental	Personas mayores
106	159	107	96

136 PERSONAS FUERON ATENDIDAS POR LOS EQUIPOS DE INCLUSIÓN SOCIAL

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

136 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
Casos de intervención	136
Valoraciones especializadas	58
Usuarios de seguimiento	71
Itinerarios nuevos de inserción realizados	107
Perceptores y beneficiarios de Renta Garantizada de Ciudadanía	
· N.º perceptores (nº de casos EDIS con Renta Garantizada de Ciudadanía)	49
· Total beneficiarios (nº total miembros unidad de convivencia)	132

32 FAMILIAS HAN PARTICIPADO 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 2023 se incorporaron al programa 12 familias y se desarrollaron programas de intervención social con 32 familias.

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

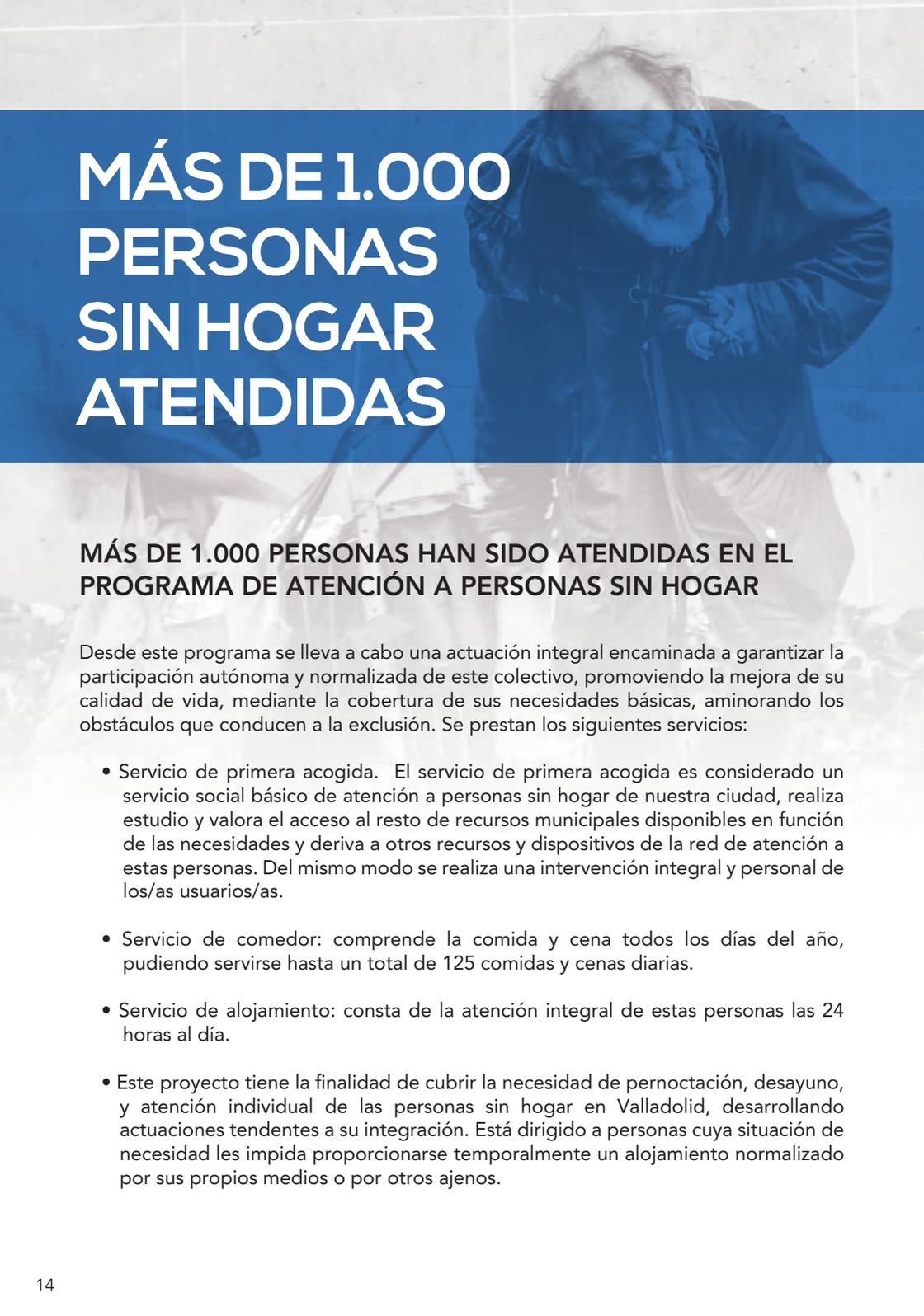
En 2023, en colaboración con la Sociedad Municipal de Vivienda y Suelo, **se facilitaron 18 viviendas municipales** para alquileres sociales a familias en riesgo.

EL SERVICIO INTEGRAL DE APOYO A LAS FAMILIAS EN RIESGO DE DESAHUCIO ATENDIÓ A 116 FAMILIAS

Durante 2023 se realizaron 116 actuaciones de asesoramiento y atención integral y se desarrollaron 36 interlocuciones con entidades financieras.

APOYO EN LA GESTIÓN DE LAS MEDIDAS DE LA LEY DE SEGUNDA 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 2023 **se derivaron 49 casos al ICAVA.**



MÁS DE 1.000 PERSONAS SIN HOGAR ATENDIDAS

MÁS DE 1.000 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, aminorando 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, realiza estudio y valora el acceso al resto de recursos municipales disponibles en función de las necesidades y deriva a otros recursos y dispositivos de la red de atención a estas personas. Del mismo modo se realiza una intervención integral y personal de los/as usuarios/as.
- 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: consta de la atención integral de estas personas las 24 horas al día.
- 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 temporalmente 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 Centro integral cuenta con 62 plazas, que podrán ser ampliadas en situaciones excepcionales de emergencia, como campañas de frío o urgencias sociales, además de contar diariamente con dos plazas de emergencia, para situaciones excepcionales.
- También **se proporciona alojamiento en pensiones de la ciudad**, en caso de situaciones de extrema vulnerabilidad, en casos en los que no se pueda acceder al Centro Integrado, tales como familias con menores para evitar situaciones de desprotección, situaciones de convalecencia en las que se tenga independencia en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, y otras situaciones excepcionales a valorar por las trabajadoras sociales del programa.

Los datos generales del año 2023, 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		1.164
Nacionales y comunitarios(*)	405 (312 hombres y 93 mujeres)	
Extracomunitarios	759 (460 hombres y 299 mujeres)	
Servicio de comedor		1.156
Número de comidas servidas	25.311	
Número de cenas servidas	21.027	
Servicio de alojamiento		934
Número de pernoctaciones	31.450	
Espacio de encuentro - Centro de día		399

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

1.119.240 EUROS SE DESTINARON A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO, DE LOS QUE SE BENEFICIARON 1.407 PERSONAS

Se plantea como objetivo mejorar el nivel formativo de las personas desempleadas del municipio y personas ocupadas que quieran certificar una profesión, 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.

CURSOS DE FORMACIÓN OCUPACIONAL	PARTICIPANTES
Curso de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones	30
Curso de operaciones básicas en el montaje y mantenimiento de instalaciones de energías renovables	15
Curso de servicios auxiliares de estética	15

PROGRAMAS MIXTOS DE FORMACIÓN Y EMPLEO	PARTICIPANTES
Programa mixto de formación y empleo "Parques y jardines IV"	15
Programa mixto de formación y empleo "Valladolid cuida VI"	30
Programa mixto de formación y empleo "Pintura decorativa V"	12

Total	117
--------------	------------

La participación en programas realizados por entidades privadas sin ánimo de lucro con las subvenciones de empleabilidad fue de 604 personas.

También se establecieron tres convenios de colaboración con entidades privadas sin ánimo de lucro para la mejora de la empleabilidad donde participaron 686 personas.

1.119.240€ DESTINADOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

5. ANIMACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

1.586 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 **1.586 personas en 48 proyectos de educación e intervención social.**

SECTORES	Nº PROYECTOS	PARTICIPANTES
MUJER	12	213
INFANCIA	24	1.117
HOMBRES	1	10
OTROS	11	246

347.980 EUROS DESTINADOS A SERVICIOS SOCIALES Y DE EMPLEABILIDAD

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 vida activa:

- 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 vida activa.

347.980 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	9	120.000
Personas mayores	12	15.730
Personas con discapacidad	25	24.200
Convivencia intercultural	11	12.000
Voluntariado	6	4.840
Especial interés drogas	7	58.740
Sensibilización y educación para el desarrollo	9	8.470
Intervención social con menores y tutores	6	100.000
Inclusión a través del fútbol con menores y jóvenes con discapacidad y/o en situación de vulnerabilidad	1	4.000
TOTAL	86	347.980

Apoyo a asociaciones y entidades a través de convenios.

NOMBRE	IMPORTE
Casa Colegio Mayor Menéndez Pelayo	66.000
Federación Provincial de asociaciones vecinales y de consumidores de Valladolid "Antonio Machado"	5.000
Asociación Avomacyl	4.000
Federación Asociación Personas Sordas Castilla	14.850
Fundación Juan Soñador	36.000
FEAFES – Valladolid "El Puente"	8.910
Fundación Cauce	2.970
Fundación Personas	33.660
Coordinadora O.N.G.D. Castilla y León	7.700
Fundación Eusebio Sacristán	15.000



NOMBRE	IMPORTE
Cruz Roja Española	20.882
Fundación Secretariado General Gitano	20.000
Fundación Intras	14.960
Asociación Casa de Juventud Aleste	30.000
Procomar Valladolid Acoge	12.000
Asociación Familiares Alzheimer	5.850
Asociación internacional del Teléfono de la Esperanza	3.500
Asociación de vecinos "Unión Esgueva"	10.000
Amigos del Pueblo Saharaui	3.000
Universidad	1.500
INCIDEM	20.000

6. ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

ACTUACIÓN	Nº PROYECTOS	Nº PARTICIPANTES
Actividades socio-culturales y de animación de la red de centros de vida activa	270	13.277
Programa de excursiones	32	1.760
Talleres ocupacionales	681	11.126
Actividades Intergeneracionales	81	4.212
Sesiones de baile	114	13.064
Huertos ecológicos	1	461
Cine para mayores	17	7.196
Talleres online	16	202
Actividades al aire libre y alternativas	21	277
TOTAL	1.233	51.575

Además, el Ayuntamiento de Valladolid es entidad de voluntariado reconocida por la Junta de Castilla Y León. En los programas de envejecimiento activo han participado 190 personas voluntarias.

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.

En el año 2023 se registraron 109 llamadas de personas mayores. A todas se les dio respuesta desde el Servicio de Intervención Social, Servicio de Iniciativas Sociales, o bien se ofreció respuesta derivando a otros profesionales (INSS, Atención al Contribuyente, Ayuntamiento de Valladolid, Banco de Alimentos, asociaciones, etc.)

SEGÚN DEMANDA	Mujeres	Hombres	Nº de llamadas
INTERVENCIÓN SOCIAL (Información de ayudas y prestaciones de los servicios sociales municipales)	24	6	30
1.1 Sobre servicios ya tramitados y expedientes abiertos en servicios sociales	7	1	8
1.2 Solicitudes de servicios y prestaciones nuevas	17	5	22
INICIATIVAS SOCIALES (Información sobre actividades de ocio y talleres, soledad no deseada, ayudas técnicas y centros de día)	43	14	57
2.1 Ocio	27	13	40
2.2 Soledad no deseada	16	1	17
2.3 Ayudas técnicas e información sobre centros de día	0	0	0
POR OTROS PROFESIONALES	12	10	22
3.1 Voluntariado, acompañamiento, etc	0	1	1
3.2 Otras peticiones	12	9	21
TOTAL LLAMADAS			109

AYUDAS ECONÓMICAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL

Se otorgaron 87.848,34€ 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 concedieron 68 prestaciones.

7. ACTUACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

El Servicio de Igualdad y Juventud, desde la legislatura vigente (Junio 2023), está integrado en la Concejalía de Personas Mayores, Familia y Servicios Sociales y en la Concejalía delegada de Juventud.

Este servicio es competente en las materias de igualdad, juventud y prevención de drogodependencias y otras adicciones.

CENTRO MUNICIPAL DE IGUALDAD

Para desarrollar las competencias municipales en el fomento de la igualdad y prevención de la violencia de género se cuenta con el Centro Municipal de Igualdad, centro abierto a toda la población donde se promueve la igualdad entre mujeres y hombres y la prevención de la violencia de género. Ofrece información, orientación y actividades diversas en torno a estas materias. Cuenta con un servicio de canguro y un punto de préstamo de libros.

Cuadro resumen de actuaciones desarrolladas en el Centro Municipal de Igualdad y personas atendidas.

ACTUACIÓN	Nº	Participantes Mujeres/niñas	Participantes Hombres/niños	Nº personas atendidas
LLAMADAS	1.201	1.107	94	1.201
ACTIVIDADES/TALLERES*	199	4.303	1.449	5.831
EXPOSICIONES	6	-	-	-
CESIÓN DE SALA	39	-	-	-
SERVICIO DE CANGURO	40	37	27	64
ACTUACIONES DE GRAN FORMATO	11	-	-	2.473
PROGRAMA INSERCIÓN LABORAL (PIL)	-	112	-	112
CHARLAS DIVULGATIVAS POR PROFESIONALES CMI	16	208	50	-
FORMACIÓN	11	142	34	-
VISITAS	-	1.130	25	1.155
TOTAL				10.836

*Realizados 199 talleres que conforman un total de 381 sesiones.

10.836 PERSONAS ATENDIDAS EN EL CENTRO MUNICIPAL DE IGUALDAD

Se divulga toda su actividad a través de las redes sociales.

SEGUIDOR@S	INSTAGRAM	FACEBOOK	TWITER-X	YOUTUBE	TOTAL
1 de marzo de 2020*	338	338	195	0	871
Enero 2023	1.794	2.315	742	60	4.911
Diciembre 2023	2.171	2.541	806	70	5.518

*Dato de partida, referencia inicial de trabajo en redes.

PLAN DE INSERCIÓN LABORAL PARA PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL POR CAUSAS DE GÉNERO Y VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA

Se desarrolla en el Centro Municipal de Igualdad y durante 2023 se atendió a 112 mujeres. Se compone de tres partes:

- Formación. Se realizó un curso oficial en competencias clave lengua castellana y matemáticas y un certificado de profesionalidad en atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.
- Un servicio de competencias digitales.
- Un servicio de apoyo al acceso laboral individualizado.

ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

A lo largo del año 2023 se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- **Unidades de convivencia (UC) con tramitación de prestaciones de información, asesoramiento, gestión de recursos** y atención desde CEAS a las mujeres víctimas de violencia de género y a las personas dependientes a su cargo: 635; de estos casos, 203 mujeres fueron derivadas a la trabajadora social de apoyo a CEAS que atiende específicamente a mujeres víctimas de violencia de género.
- **El servicio telefónico de atención y protección para víctimas de violencia contra las mujeres (ATENPRO)** es una modalidad de servicio que, mediante la entrega a las víctimas de un dispositivo móvil dotado con la tecnología adecuada, les ofrece una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar del territorio español en el que se encuentren. En 2023 contaron con el servicio un total de 168 mujeres, habiéndose producido 70 nuevas altas.
- Se prestó **alojamiento provisional** a 16 mujeres víctimas de violencia de género y 23 menores de edad.
- **Ayudas económicas específicas para mujeres víctimas de violencia de género:** se concedieron 101 ayudas de emergencia.
- **Ayuda económica a mujeres víctimas de violencia de género** (art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004): se informó y se apoyó en la tramitación a 11 mujeres.
- **Programa de viviendas individuales para víctimas de violencia de género (Fomento):** se dio información y se derivó a 127 mujeres.
- Se tramitaron 23 derivaciones para centros de emergencia y 52 para casas de acogida.
- **Apoyo psicológico** y asesoramiento a víctimas: 113 personas.
- Derivación al servicio de **apoyo psicológico del Colegio de Psicólogos** a través del convenio con la Junta de Castilla y León: **322 mujeres**.
- **Asesoramiento jurídico a víctimas de violencia de género** mediante derivación a servicios específicos: a través del convenio de la Comunidad autónoma **50 mujeres derivadas**, y a través del convenio del Ayuntamiento con el Colegio de Abogados **17 mujeres derivadas**.
- **Servicio de apoyo para la integración sociolaboral de víctimas de violencia de género:** se derivaron 19 mujeres.

- **Servicio de traducción e interpretación para víctimas de violencia de género** de la Comunidad autónoma: **3 mujeres derivadas.**
- Se realizaron **129 acreditaciones administrativas de la condición de víctimas de violencia de género.**

VI PLAN MUNICIPAL INTEGRAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO (2021-2025)

TALLERES DE IGUALDAD EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Se ofertan a los centros educativos 6 talleres sobre igualdad y prevención de la violencia de género a través de la Guía Municipal de Actividades Educativas. La impartición de estos talleres tiene una gran trayectoria en el tiempo (más de 25 años) y una gran acogida por parte de toda la comunidad educativa, puesto que se basan en la transmisión al alumnado de valores como el respeto y la tolerancia, aspectos básicos para la convivencia.

Nº de talleres impartidos	Participantes Mujeres	Participantes Hombres	TOTAL
330	3.111	3.221	6.332

EL IMPACTO DE GÉNERO DE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS MUNICIPALES

Las normas y reglamentos que el Ayuntamiento aprueba deben ir acompañados de un informe sobre el impacto que esa norma podría suponer en las personas teniendo en cuenta el género, puesto que dependiendo de la materia puede implicar consecuencias distintas para los hombres y para las mujeres en relación con su salud, sus hábitos y estilos de vida, ya que culturalmente se han diferenciado por los roles y estereotipos que culturalmente se les ha asignado. Desde el Servicio de Igualdad y Juventud se elaboran los informes de impacto de género de las normas y reglamentos del Ayuntamiento en base a la siguiente legislación:

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (arts. 4,15 y 19).
- Ley 1/2003, de 3 de marzo, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León (art. 3).
- Ley 1/2011, de 1 de marzo, de Evaluación del Impacto de Género en Castilla y León (art.2).

En 2023 se elaboraron 6 informes de impacto de género.

I PLAN MUNICIPAL DE CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD (2021-2024)

- Talleres en el Centro Municipal de Igualdad:
 - Taller lúdico familiar: disfrazando mariposas por Carnaval.
 - Taller colores, olores y sabores de la Navidad.
- Servicio de Canguros en el Centro Municipal de Igualdad: 64 personas (37 niñas y 27 niños).

Las actividades que se desarrollan en el Centro Municipal de Igualdad siempre se enmarcan en la implicación que tienen en relación con la igualdad entre mujeres y hombres y se menciona la corresponsabilidad y la conciliación.

CONVENIOS ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID Y ENTIDADES DEL TERCER SECTOR

NOMBRE	IMPORTE
Congregación de Religiosas Adoratrices del Santísimo Sacramento	13.550
Hermanas Oblatas del Santísimo Redentor	11.350
CARITAS	11.000
Asociación de la participación de la mujer Rosa Chacel	6.100
DIALOGASEX	2.500
Fundación Triángulo	6.500
ADAVASYMT	6.000
Fundación Secretariado Gitano: Proyecto Poises Igualdad Mujeres Gitanas	5.000
ASIES	3.000
Foro Feminista	3.500
Convenio PROCOMAR	12.000

CELEBRACIÓN DE DÍAS INTERNACIONALES

Se diseñan y se ponen en marcha campañas de sensibilización dirigidas a la población de Valladolid con el fin de visibilizar la necesidad que tenemos como sociedad y como individuos de conseguir la igualdad real entre mujeres y hombres.

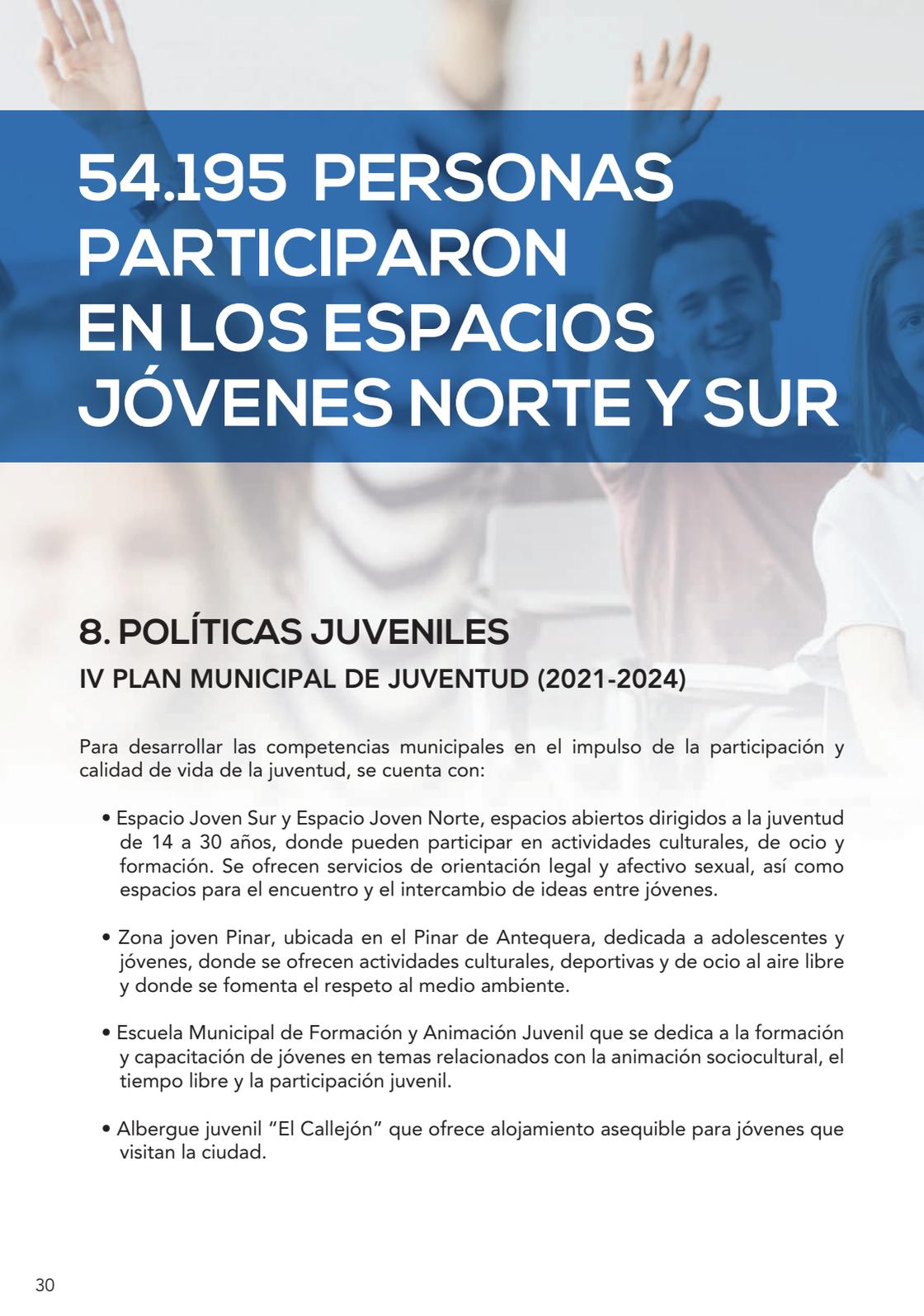
Para ello se parte de las conmemoraciones de días significativos e importantes para cada colectivo o materia que se quiere poner en valor. En 2023 se realizaron campañas de sensibilización en torno a los siguientes días relevantes:

Día internacional de la mujer, la niña y la ciencia	11 de febrero
Día internacional de la Mujer	8 de marzo
Día internacional de la Transfobia, Homofobia y Bifobia	17 de mayo
Día internacional del orgullo LGBTI	28 de junio
Día internacional contra la Explotación Sexual y el Tráfico de Mujeres, Niñas y Niños	23 de septiembre
Día Mundial de los Hombres contra la Violencia de Género	21 de octubre
Día internacional contra la violencia de género	25 de noviembre

Además de estos días celebrados a nivel internacional o mundial, el Ayuntamiento desarrolla la campaña de prevención de las agresiones sexistas en las Ferias de Valladolid de septiembre y en las "Campajuvas" en diciembre dirigidas a la juventud.

SUBVENCIONES DE CONCURRENCIA COMPETITIVA DIRIGIDAS AL TERCER SECTOR

Se convocaron subvenciones para actuaciones de igualdad y prevención de la violencia de género con un crédito de 42.500€. Se subvencionaron 39 proyectos.



54.195 PERSONAS PARTICIPARON EN LOS ESPACIOS JÓVENES NORTE Y SUR

8. POLÍTICAS JUVENILES

IV PLAN MUNICIPAL DE JUVENTUD (2021-2024)

Para desarrollar las competencias municipales en el impulso de la participación y calidad de vida de la juventud, se cuenta con:

- Espacio Joven Sur y Espacio Joven Norte, espacios abiertos dirigidos a la juventud de 14 a 30 años, donde pueden participar en actividades culturales, de ocio y formación. Se ofrecen servicios de orientación legal y afectivo sexual, así como espacios para el encuentro y el intercambio de ideas entre jóvenes.
- Zona joven Pinar, ubicada en el Pinar de Antequera, dedicada a adolescentes y jóvenes, donde se ofrecen actividades culturales, deportivas y de ocio al aire libre y donde se fomenta el respeto al medio ambiente.
- Escuela Municipal de Formación y Animación Juvenil que se dedica a la formación y capacitación de jóvenes en temas relacionados con la animación sociocultural, el tiempo libre y la participación juvenil.
- Albergue juvenil “El Callejón” que ofrece alojamiento asequible para jóvenes que visitan la ciudad.

ESPACIOS JÓVENES

Cuadro resumen de actividades ofertadas y de participación en los espacios jóvenes norte y sur:

ESPACIOS JÓVENES 2023	Número	Nº personas
EVENTOS	144	9.771
EXPOSICIONES	30	1.064
TALLERES	185	3.401
CONCIERTOS	44	1.601
OCIO Y VARIOS	15	25.540
FORMACIÓN	99	1.261
ESTUDIAR		3.122
RESERVA DE SALA		6.017
ESTUDIO GRABACIÓN EJSur		195
INFORMACIÓN JUVENIL		759
CARNÉ JOVEN		1.096
ASESORIAS PROFESIONALES (legales + afectivo-sexual)		368
TOTALES	517	54.195

MUJERES	HOMBRES	MEDIA DE EDAD
23.033	31.162	21,42 años

ACTIVIDADES DE OCIO ALTERNATIVO VALLANOCHÉ Y VALLATARDE

1ª EDICIÓN	VALLATARDE	TALLERES	41	512	667	1.179
		DEPORTIVAS	34	663	576	1.239
		CULTURALES	11	480	451	931
	VALLANOCHÉ	TALLERES	45	740	552	1.292
		DEPORTIVAS	71	5.391	2.343	7.734
		CULTURALES	8	803	749	1.552
VERANO	VALLATARDE	TALLERES	6	79	91	170
		DEPORTIVAS	19	405	323	728
		CULTURALES	2	37	15	52
	VALLANOCHÉ	TALLERES	5	91	102	193
		DEPORTIVAS	35	1.050	1.316	2.366
		CULTURALES	4	54	78	132
2ª EDICIÓN	VALLATARDE	TALLERES	36	385	532	917
		DEPORTIVAS	26	558	375	933
		CULTURALES	11	176	331	507
	VALLANOCHÉ	TALLERES	30	475	446	921
		DEPORTIVAS	58	3.406	1.414	4.820
		CULTURALES	8	239	485	724

2023	VALLATARDE	TALLERES	83	976	1.290	2.266
		DEPORTIVAS	79	1.626	1.274	2.900
		CULTURALES	24	693	797	1.490
	VALLANOCHÉ	TALLERES	80	1.306	1.100	2.406
		DEPORTIVAS	164	9.847	5.073	14.920
		CULTURALES	20	1.096	1.312	2.408

2023	TOTALES	TALLERES	163	2.282	2.390	4.672
		DEPORTIVAS	243	11.473	6.347	17.820
		CULTURALES	44	1.789	2.109	3.898

ZONA JOVEN PINAR

Número de participantes en las actividades del espacio desagregado por sexos y por tramos de edad.

	<12	12-16	17-30	31-35	36-40	41-50	51-60	>60	TOTAL
MUJERES	348	506	755	286	281	253	155	62	2.646
HOMBRES	336	481	733	246	214	224	132	33	2.399
TOTAL	684	987	1.488	532	495	477	287	95	5.045

Número de actividades desarrolladas diferenciadas por ámbitos: medio ambiente, voluntariado, ocio y tiempo libre, cultural y artístico, formación...etc.

	NÚMERO ACTIVIDADES
OCIO Y TIEMPO LIBRE	37
VOLUNTARIADO	2
CULTURA	9
MEDIOAMBIENTE	11
FORMACIÓN	6
FOMENTO ASOCIACIONISMO	7
PARTICIPACIÓN	4

ESCUELA MUNICIPAL DE FORMACIÓN Y ANIMACIÓN JUVENIL

Se impartieron dos cursos de monitor de tiempo libre con 40 participantes, 29 mujeres y 11 hombres.

V PLAN MUNICIPAL SOBRE DROGAS Y OTRAS ADICCIONES (2019 – 2023)

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR

- **Programa Moneo I y II:** se realizaron 8 programas, con un total de 83 participantes, 22 hombres y 61 mujeres.
- **Programa Dédalo:** programa de prevención selectiva de drogodependencias. Se realizó 1 programa con 19 participantes, 8 hombres y 11 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 AMPAS:** se realizaron 2 talleres con 20 participantes, 11 hombres y 9 mujeres.

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 29 talleres, con un total de 523 participantes, 199 alumnas y 324 alumnos.
- **Programa de dispensación responsable de alcohol:** 8 programas, con un total de 93 participantes, 43 alumnas y 50 alumnos.
- **Talleres de prevención del uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)** dirigidos al alumnado de E.P., ESO y Ciclos Formativos, menores de CEAS y alumnado del Centro Ocupacional del Ayuntamiento de Valladolid. Se realizaron 31 programas, con un total de 687 participantes, 271 alumnas y 406 alumnos.

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 y fiestas navideñas. Se realizaron salidas y se llegó a 3.471 jóvenes.
- **Programa EXEO** de información sobre riesgos de consumo a jóvenes usuarios de drogas en ambiente lúdico-festivo. Se informó a 1.392 jóvenes.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- **Módulos de prevención del consumo de drogas dirigidos al alumnado del programa mixto de empleo** gestionado por el Ayuntamiento. Se realizaron 4 módulos, en que los que participaron 55 personas. 19 hombres y 36 mujeres.
- **Taller “Prevención de consumo de drogas dirigido a personas con discapacidad intelectual”.** Se realizó 1 taller en Fundación Personas con 10 participantes, 4 hombres y 6 mujeres.
- **Talleres dirigidos a personas mayores con el objeto de fomentar la adquisición de hábitos saludables,** la reducción del consumo de alcohol y tabaco y el consumo de medicamentos solo por indicación facultativa. Se realizaron 3 talleres. Participaron 45 personas, 8 hombres y 37 mujeres.
- **Módulo sobre prevención de drogodependencias en los cursos de formación de entrenadores/as deportivos/as** organizados por la Fundación Municipal de Deportes. Se realizaron 2 talleres de 2 horas de duración. Participaron 8 personas: 7 mujeres y 1 hombre.
- **Taller de prevención del abuso de las TRIC** dirigido a los jóvenes. Se realizaron 6 talleres. Participaron 72 personas, 35 hombres y 37 mujeres.
- **Taller de prevención del consumo de alcohol, tabaco y cannabis dirigido a jóvenes.** Se realizaron 2 talleres de 2 horas de duración. Participaron 8 personas: 7 mujeres y 1 hombre.

- **Curso de prevención del consumo de alcohol, tabaco y cannabis** de 20 horas de duración. Participaron 8 mujeres.
- **Curso de formación online en prevención de adicciones y animación socio-comunitaria** dirigido a monitores y educadores juveniles de 20 horas de duración. Participaron 17 personas, 2 hombres y 15 mujeres.
- **Taller online de dispensación responsable de alcohol dirigido a los hosteleros.** Participaron 54 personas: 16 mujeres y 38 hombres.
- **Curso de formación sobre prevención de adicciones dirigido a Policía Municipal.** Participaron 54 personas: 16 mujeres y 38 hombres.
- **Formación en las autoescuelas y otras entidades de reducción de los accidentes de tráfico asociados al consumo de alcohol, cannabis y otras drogas:** se realizaron 9 programas, con un total de 73 participantes.
- **Jornadas on line de prevención digital para alumnado de la UVA:** «Jornadas tecnología y sociedad». Participaron 15 personas.

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN INDICADA

- **Programa Gaming** para la prevención Indicada del abuso y riesgos de las nuevas tecnologías (Internet, RRSS y videojuegos) en adolescentes y su entorno familiar. Total participantes 5, 4 chicos y 1 chica.

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 12 hombres.
- **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 7 mujeres.

SUBVENCIONES DE CONCURRENCIA COMPETITIVA DIRIGIDAS AL TERCER SECTOR

Se convocaron subvenciones para actuaciones de juventud con un crédito de 16.800€. Se subvencionaron 34 proyectos.

CONVENIOS ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID Y ENTIDADES DEL TERCER SECTOR

NOMBRE	IMPORTE
Consejo Local de la Juventud	58.500
Fundación Splora	15.000

CELEBRACIÓN DE DÍAS INTERNACIONALES

Se diseñan y se ponen en marcha campañas de sensibilización dirigidas a la población de Valladolid con el fin de visibilizar las necesidades que tiene la juventud para promocionarse de forma autónoma, tener oportunidades para desarrollarse en todos los ámbitos y generar nichos de interés en los jóvenes dentro de nuestra ciudad.

Para ello se parte de las conmemoraciones de días significativos e importantes para cada colectivo o materia que se quiere poner en valor. En 2023 se realizaron campañas de sensibilización en torno al Día Internacional de la Juventud, celebrado el 12 de agosto.

Además de este día celebrado a nivel internacional, el Ayuntamiento desarrolla otras campañas:

- Premios "Cuentos bólico" con el fin de promocionar la literatura entre los/as adolescentes.
- Concurso "DEMOEXPRES" para promocionar los grupos de música locales noveles.
- CAMPAJUVAS: celebración de la Navidad con actuaciones dirigidas a proporcionar a la juventud espacios de encuentro de forma presencial donde reunirse y compartir.
- "El Día del Planeta" sensibilización hacia el medio ambiente entre la juventud.

OTROS PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES

9. OTROS PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES

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 2023 asistieron 56 personas, 26 hombres y 30 mujeres con edades comprendidas entre los 20 y los 66 años, aunque la mayoría era menor de 50 años (el 72%). Durante este año se produjeron 3 altas y ninguna baja.

Durante los meses de mayo, junio y julio, periodo de obras en el centro, se trasladó la actividad a las instalaciones del Centro de Vida Activa Rondilla, lo que favoreció la convivencia intergeneracional y el refuerzo de actividades al aire libre, por la existencia de patio y la proximidad de espacios naturales cercanos.

En 2023 destacaron las siguientes actividades:

- Nuevo servicio de asesoramiento jurídico especializado para atención individualizada a familias sobre temas de interés, cambios de las figuras de apoyo en el Código Civil, ley de patrimonio protegido, herencias y servicio de asesoramiento especializado en temas de dependencia para atención individualizada a familias sobre acceso a recursos sociales.

- Continuación del Proyecto “Valla Podcast”, que consiste en la grabación de un podcast mensual y su publicación en el blog. El objetivo es 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.
- Excursión a Galicia durante 3 días.
- Talleres formativos sobre nuevas tecnologías y riesgos de internet, comercio justo, habilidades sociales, educación emocional, reciclaje...
- Actividades por la ciudad: Seminci, fiestas municipales, visita a monumentos y exposiciones.
- Club de Lectura Fácil, compartiendo actividades y libros a través del blog del Centro.
- Festival de Navidad en el Centro Cívico José María Luelmo.
- Visitas culturales, exposiciones, paseos culturales por la ciudad.
- Encuentros Intergeneracionales.
- Programa de Vida Independiente, con talleres de cocina, de habilidades domésticas, manejo del dinero...

AYUDAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL PARA EL TRANSPORTE DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA MEDIANTE TAXIS PARA EL AÑO 2023

La convocatoria, que permaneció abierta hasta el día 31 de agosto, tiene 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 110 ayudas (61 mujeres y 49 hombres) de las 125 solicitadas.

SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA

En el Servicio de Información al Ciudadano se contó con la presencia de intérprete de lengua de signos española los viernes de 11 h a 13 h, con el fin de poder realizar los servicios de interpretación que precisaran las personas sordas dentro del propio Ayuntamiento. Se atendieron 187 solicitantes.

También se dio cobertura a 51 servicios en diferentes dependencias municipales a solicitud de las personas usuarias, en función de sus necesidades particulares en cuanto a gestión e información, siendo principalmente solicitudes recibidas desde los Centros de Acción Social (32 servicios).

Asimismo, se contó con servicio de intérprete de lengua de signos española en los siguientes eventos municipales: el VI Foro de la Cultura, la conmemoración del Día contra la Discriminación Racial, el pregón de Ferias, las galas de inauguración y clausura de SEMINCI y la celebración del acto institucional del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

II PLAN MUNICIPAL DE ACCESIBILIDAD “Valladolid InclusiVA”

Destacan las siguientes actuaciones realizadas:

- Talleres de sensibilización en el ámbito escolar “La diversidad como fortaleza”, que fomenta la convivencia desde el respeto a las diferencias, dirigidos al alumnado de Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO). En 2023 se dieron 21 talleres de 3 horas cada uno en 7 centros escolares con la participación de 271 alumnos y 207 alumnas.
- Formación en evacuación de personas con discapacidad ante situaciones de emergencia. En marzo se llevó a cabo un seminario para profesionales de entidades del sector y en noviembre otro para el personal municipal.
- Protocolo de colaboración entre el Ayuntamiento y el Puente Salud Mental Valladolid para la realización de prácticas formativas en entornos laborales reales, durante los meses de junio y julio de 2023, por el que se incorporaron 5 personas en conserjerías de centros de vida activa.
- Actuaciones de mejora de la accesibilidad sensorial en el Centro de Vida Activa de Parquesol con la instalación de un bucle magnético fijo para mostrador de conserjería y uno portátil para su uso en las salas.
- Acto Institucional del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, que bajo el lema “Tu Participación nos Importa: por una Cultura de la Inclusión” se celebró el día 1 de diciembre en la Cúpula del Milenio, con la asistencia de unas 250 personas.

ATENCIÓN A PERSONAS INMIGRANTES

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

Informes de arraigo social

257 informes realizados

257 INFORMES DE ARRAIGO SOCIAL REALIZADOS POR EL CENTRO DE ATENCIÓN AL INMIGRANTE

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 4 entidades sin ánimo de lucro.
- Elaboración y maquetación en colaboración con las entidades especializadas en la atención de personas inmigrantes de las **tablas salariales del sector de persona empleadas de hogar**; se tradujeron y maquetaron en los idiomas castellano, árabe, búlgaro, rumano y ucraniano.
- Desarrollo de **acciones informativas sobre los referentes culturales del municipio de Valladolid**. Se realizaron 11 cursos de **Referentes Culturales, Valores Cívicos y estructuras de Participación Social y 2 cursos de Habilidades sociales y Convivencia Ciudadana** en formato online y presencial, con una duración de 30 horas cada uno. Participaron 370 personas (241 mujeres y 129 hombres), de 22 nacionalidades, siendo las más representativas Colombia, Venezuela, Marruecos y Perú.
- **Jornada – mesa redonda de habilidades sociales y estructuras de apoyo para el empleo** celebrada el 24 de marzo de 2023 con la asistencia de 77 personas (54 mujeres y 23 hombres).
- Elaboración, maquetación e impresión de la **Guía de recursos para personas Inmigrantes**, que recopila todos los recursos de la ciudad y entidades que los ofrecen a este sector de población.

ÁREA DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

- **Actuaciones que fomentan la convivencia, el diálogo y el respeto mutuo** a través de incorporar este objetivo en la convocatoria de subvenciones. Se concedieron 11 subvenciones a proyectos de entidades sociales de la ciudad.
- **Celebración de días a favor de la convivencia ciudadana** y del rechazo de actitudes intolerantes:
 - 21 de enero, **Día de la Mediación**. Charlas en el IES Emilio Ferrari para tres módulos de formación profesional (78 participantes).
 - 21 de marzo, **Día contra la discriminación racial y étnica**. En el acto institucional se reconoció el compromiso y trayectoria a favor de la convivencia a las asociaciones de personas inmigrantes y asociaciones de personas gitanas de la ciudad, con asistencia de 200 personas. Se presentó el folleto informativo sobre la igualdad de trato y la no discriminación.
 - 8 de abril, **Día del Pueblo gitano**. El Ayuntamiento de Valladolid apoyó a las asociaciones de personas gitanas de la ciudad en la organización y desarrollo del programa de actividades. Participaron alrededor de 400 personas.
 - 10 de diciembre, **Día internacional de los Derechos Humanos** y 18 de diciembre, **Día internacional de las personas migrantes**. Para conmemorar los citados días se desarrollaron 9 actividades (representaciones teatrales, talleres, cuentacuentos, cinefórum, etc.) y participaron 662 personas.
- **Gestión diversidad religiosa:**
 - Celebración de la sesión ordinaria de la Mesa de Diversidad Religiosa el 3 de marzo de 2023.
 - Apoyo al proyecto #ValladolidPlural2023. Se celebró la noche de las religiones el día 27 de octubre.
- **Apoyo técnico a las entidades y asociaciones** en la presentación y justificación de las subvenciones convocadas. Este año se cuantificaron 14 asesoramientos.
- **Jornada organizada por el Observatorio de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Valladolid** el 21 de abril de 2023, actividad incluida en la programación de la XX Semana Intercultural versó sobre el **derecho al trabajo**. Se contó con la colaboración del Observatorio de Derechos Humanos y de la Cátedra de Sindicalismo y Diálogo Social de la Universidad de Valladolid. En la misma participaron 67 personas (52 mujeres y 15 hombres). Se ofreció un café de comercio justo.

ÁREA DE MEDIACIÓN

- Se recibieron **5 demandas de mediación**. Se atendieron todas ellas a través de apoyo y asesoramiento, procedimientos de negociación y derivación para la resolución del conflicto.
- Se realizaron **dos charlas en materia de mediación** en el Grado de Educación Social de la Universidad de Valladolid con la asistencia de 62 personas (56 mujeres y 6 hombres).

ÁREA DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- Talleres de **Convivencia Intercultural en colegios**. Se desarrollaron 125 talleres en 32 centros educativos. Participaron 2.200 alumnos/as, de ellos 1.077 niños y 1.123 niñas.
- **XX Semana Intercultural, en esta ocasión se programaron las siguientes actividades:**
 - Actividades en centros escolares, conciertos de rock por la convivencia en 4 centros escolares de la ciudad; participaron 368 escolares.
 - Rutas interculturales en Valladolid "El viaje de Clara", rutas encaminadas a descubrir el patrimonio de la ciudad desde una visión multicultural, participaron 96 personas.
 - Café-tertulia con personas inmigrantes con el lema "Avanzamos en convivencia"; se abordaron los avances y retos en la convivencia intercultural. Participaron 17 personas.
 - Encuentro intercultural y festival de las culturas celebrado en la Plaza de la Danza. Se contó con actuaciones musicales, además de juegos y talleres para menores. Se colaboró con las asociaciones de personas inmigrantes de la ciudad y con la Federación de Casa Regionales y Provinciales de Castilla y León. Participaron alrededor de 1.000 personas.
 - Ciclo de cine "Mirada Gitana", con la proyección y posterior debate de dos películas y una serie de televisión. Participaron 78 personas.
 - Jornada técnica "Derechos Humanos – Derecho al Trabajo", con la participación de 67 personas.
- **Desarrollo de 69 talleres de Prevención de la Intolerancia y los Delitos de Odio**, dirigidos al alumnado de Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional en 25 centros educativos, con la participación de 1.407 jóvenes (629 alumnas y 778 alumnos).
- **Curso en estrategias profesionales ante la desinformación y los rumores al alumnado del Grado de Periodismo**, con la participación de 47 personas (22 mujeres y 25 hombres).

COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- Convocatoria de subvenciones a proyectos de cooperación al desarrollo por un importe de 395.805,45€. Los proyectos subvencionados en la convocatoria fueron 10. La ayuda fue destinada a 8 países: Kenia, Guatemala, Brasil, Haití, Honduras, El Salvador, Guinea Bissau y Togo. Son 3 áreas geográficas: Centroamérica, África y América del Sur. Los proyectos fueron destinados a educación (2), producción pecuaria (1), igualdad (1), agricultura (2), protección de derechos humanos (1), empoderamiento (2) y agua y saneamiento (1). El número de personas destinatarias fue de 13.500 personas. Los proyectos fueron dirigidos a: menores (1), mujeres menores víctimas de violencia de género (1), mujeres (3) y población en general (5). Los ODS 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: 29.561,51 €. Se subvencionaron 2 proyectos. La ayuda fue destinada a 2 países: El Salvador y Venezuela. Son 2 áreas geográficas: Centroamérica y América del Sur. Los proyectos fueron destinados a: defensa de los Derechos Humanos (1) y ayuda alimentaria (1). El número de personas destinatarias fue de 798 personas. Los proyectos fueron dirigidos a LGTBI (1) y a niños y adolescentes vulnerables (1). Los ODS en los que inciden han sido:
 - 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 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 18 personas procedentes de 9 países: Bolivia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá y Perú. Las áreas de gestión municipal en las que realizaron las pasantías fueron: gestión tributaria y recaudación, promoción del empleo y desarrollo económico local, transporte público y movilidad urbana, gestión de calidad en los servicios públicos, gestión cultural y turismo de interior, contratación en el ámbito local, gestión de optimización del patrimonio municipal, desarrollo y gestión de infraestructuras urbanas, gestión de la calidad en los servicios públicos, simplificación y gestión electrónica de procedimientos, desarrollo y gestión de la participación ciudadana, ciclo integral del agua y políticas y gestión medioambiental.

- Convocatoria anual de subvenciones a proyectos de Sensibilización y Educación para el Desarrollo por un importe 7.489,90€. Se subvencionaron 8 proyectos.
- Se concedieron 4 ayudas de emergencia humanitaria. En marzo se subvencionó a Cruz Roja y Unicef con dos proyectos destinados a las consecuencias del terremoto que impactó en Turquía y el noroeste de Siria, a través de ayuda para transportes y fletes de equipos y suministros de emergencia, kits de agua, saneamiento e higiene. En octubre se subvencionó a Unicef con un proyecto en Libia para atender el impacto ocasionado por las inundaciones de la tormenta Daniel, destinado al suministro de vacunas, kits de emergencia, suministros nutricionales y espacios de aprendizajes y material didáctico para los niños. También en octubre se subvencionó a Cruz Roja con un proyecto en Marruecos, con el fin de atender las consecuencias de un terremoto de gran magnitud (6,8 en la escala de Richter), para la asistencia integrada que incluye la distribución de artículos de socorro en especie como alimentos, enseres domésticos básicos y de cobijo, servicios médicos de emergencia, etc.
- 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 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:
 - o Convenio con FUNDEMUCA: Costa Rica
 - o Convenio con FUNDEMUCA: Panamá y Honduras
 - o Convenio con FUNDEMUCA: Villanueva (Guatemala)
 - o Convenio con INCIDEM: El Salvador
 - o Convenio con INCIDEM: Ecuador y 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 851 (380 alumnas y 471 alumnos). Se impartieron 42,5 talleres en 22 centros.
- Día del Comercio Justo:
 - Charlas informativas sobre comercio justo dirigidas a cada uno de los Centros de Vida Activa del Ayuntamiento de Valladolid. Los destinatarios finales de estas charlas fueron 168 personas usuarias de los CVA y se impartieron 12 charlas.
 - Catas de productos de comercio justo (diferentes chocolates) dirigidas a personas mayores usuarias de los CVA. Se impartieron 12 catas con la participación de 172 personas.
- Perspectiva de género: de los 12 proyectos subvencionados (en cooperación al desarrollo y acción humanitaria), de ellos 3 fueron dirigidos a las mujeres como principales destinatarias y 1 dirigido a niñas víctimas de violencia.

785 PARTICIPANTES EN LOS PROYECTOS DE INTERCAMBIO DE TIEMPO

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. Cuenta con **785 participantes**.

Los datos del banco del tiempo a fecha 31 de diciembre de 2023 fueron los siguientes:

- N° total de socios/as individuales inscritos en el año 2023: **64**.
- N° total de socios/as individuales inscritos a 31 de diciembre: **771 (505 mujeres y 266 hombres)**.
- N° de asociaciones inscritas como socios en el año 2023: **0**.
- N° total de asociaciones inscritas a 31 de diciembre: **14**.
- N° total de socios (individuales y asociaciones) inscritos a 31 de diciembre: **785**.
- N° de bajas en el año 2023: **14 (8 mujeres y 6 hombres)**.

Intercambios realizados en el año 2023 y desde su creación:

- Intercambios totales realizados en el 2023: **1.601**, de los cuales 284 son intercambios grupales, 796 del Banco del tiempo, 514 individuales y 7 intercambios de entidades/asociaciones.
- Intercambios totales realizados desde su creación: **18.057**.

APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA

El programa de aprendizaje a lo largo de la vida ofrece a toda la población vallisoletana mayor de dieciocho años la oportunidad de acceder a una formación adecuada a sus intereses, características y necesidades, a través de un proyecto educativo de calidad, que promueve la formación integral y permanente con una metodología propia, participativa, actualizada y contrastada.

La oferta educativa de educación de personas a lo largo de la vida integra distintas actividades formativas, tanto de educación formal como no formal, encaminadas a lograr la plena capacitación de las personas adultas de Valladolid, tanto desde el punto de vista personal, como social y laboral, prestando una mayor atención a aquellas personas que se encuentran en desventaja social. La educación de personas a lo largo de la vida tiene como objetivos fundamentales:

- Incrementar y actualizar la formación básica, facilitando el acceso a los distintos niveles educativos.
- Mejorar la cualificación profesional.
- Desarrollar las capacidades personales, la capacidad de participación en la vida social cultural, política y económica.
- Responder a los desafíos que supone la sociedad de la información.
- Prever y resolver los conflictos personales, familiares y sociales.

Los datos de matrícula del curso 23-24 por ámbitos de aprendizaje son los siguientes:

ÁMBITO 1 DE APRENDIZAJE PARA LA AUTONOMÍA Y LA INCLUSIÓN

Grupos	N.º grupos	Zona	Nº alumnos	Sexo		Edad	
				Mujeres	Hombres	<55	>55
COMPRESIÓN LECTO/ESCRIT. Y MATEMÁTICA 1	1	HUERTA REY/PARQU.	8	8	0	0	8
	1	ESGUEVA	14	13	1	1	13
COMPRESIÓN LECTO/ESCRIT. Y MATEMÁTICA 2	1	HUERTA DEL REY/PARQU.	10	10	0	0	10
	1	BELÉN	11	9	2	2	9
	1	ESTE	6	3	3	0	6
COMPRESIÓN LECTO/ESCRIT. MATEMÁTICA 1 /2 (Adaptados)	1	BELÉN	7	5	2	2	5
	1	PINAR DE ANTEQUERA	11	10	1	0	11
CULTURA BÁSICA	1	BELÉN	11	9	2	0	11
	4	DELICIAS	65	65	0	0	65
	3	ESGUEVA	60	54	6	5	55
	2	HUERTA REY/PARQUE	32	29	3	1	31
	2	ALAMEDA	30	29	1	3	27
	2	ESTE	24	22	2	2	22
	1	PUNTE DUERO	17	17	0	0	17
Total	22		306	283	23	16	290

ÁMBITO 2 DE DESARROLLO PERSONAL/FORMACIÓN PERMANENTE

Grupos	N.º grupos	Zona	Nº alumnos	Sexo		Edad	
				Mujeres	Hombres	<55	>55
ESPA 1º CICLO	1	DELICIAS	22	15	7	5	17
	1	ESTE	14	11	3	3	11
	1	ESGUEVA	28	26	2	6	22
ESPA 2º CICLO	1	BELÉN (VADILLOS)	11	6	5	9	2
	1	DELICIAS	23	13	10	9	14
ACCESO UVA>25	1	ESGUEVA	8	4	4	8	0
	1	DELICIAS	12	7	5	11	1
TOTAL	7		118	82	36	51	67

ÁMBITO 3 DE DESARROLLO SOCIOCULTURAL Y ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Grupos	N.º grupos	Zona	Nº alumnos	Sexo		Edad	
				Mujeres	Hombres	<55	>55
INFORMÁT. BÁSICA	1	DELICIAS	12	7	5	2	10
	2	ESGUEVA	26	13	13	3	23
	4	ZONA ESTE	47	30	17	6	41
BIOLOGÍA	1	BELÉN	24	18	6	6	18
	9	HUERTA - PARQUESOL	395	337	58	35	360
ESCRIT. CREATIVA	1	DELICIAS	15	13	2	2	13
	1	HUERTA REY PARQUESOL	19	14	5	2	17
	1	ALAMEDA	17	13	4	6	11
	1	ZONA ESTE	15	11	4	3	12
	1	LA VICTORIA	17	12	5	2	15
MEMORIA	3	DELICIAS	53	48	5	2	51
	1	ESGUEVA	12	8	4	0	12
	2	ZONA ESTE	28	24	4	1	27
	1	ALAMEDA	18	11	7	1	17
TERTULIA LITERARIA	1	BELÉN/VADILLOS	26	26	0	4	22
	1	DELICIAS	15	13	2	4	11
	1	ESGUEVA	12	8	4	0	12
	3	HUERTA - PARQUESOL	81	64	17	2	79
	2	ALAMEDA	41	36	5	5	36
ÁGILMENTE	4	HUERTA - PARQUESOL	78	69	9	2	76
	1	ESTE	15	13	2	0	15
	1	DELICIAS	15	10	5	2	13

ARTE	4	BELÉN/VADILLOS	104	92	12	0	104
	3	DELICIAS	56	50	6	10	46
	1	ZONA ESTE	15	14	1	5	10
HISTORIA	7	HUERTA - PARQUESOL	329	271	58	39	290
	1	ZONA ESTE	15	12	3	4	11
HISTORIA A TRAVÉS DEL CINE	2	JUAN DE AUSTRIA	31	22	9	5	26
	1	DE LICIAS	20	20	0	1	19
SENTIRSE BIEN	1	BELÉN	27	22	5	9	18
	1	ALAMEDA	21	18	3	1	20
	2	BELÉN	46	40	6	7	39
	1	DELICIAS	15	11	4	4	11
	1	ESGUEVA	15	10	5	2	13
INGLÉS	1	ZONA ESTE	15	15	0	0	15
	1	ALAMEDA	22	22	0	0	20
	2	BELÉN/VADILLOS	48	42	6	12	36
	5	DELICIAS	78	61	17	32	46
	2	ZONA ESTE	30	22	8	5	25
	1	ZONA SUR (JUAN DE AUSTRIA)	15	11	4	0	15
REFUERZO DIGITAL	10	HUERTA - PARQUESOL	184	144	40	41	143
	2	ALAMEDA	32	27	5	4	28
CREATIVIDAD	1	DELICIAS	14	9	5	2	12
CIUDADANÍA DIGITAL	1	BELÉN	15	13	2	4	13
	9	BELÉN/VADILLOS	110	88	22	8	102
	4	DELICIAS	59	47	12	5	54
Total	3	ALAMEDA	33	24	9	1	32
	110		2.330	1.905	425	291	2.039



CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIOS SOCIALES Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

10. CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES
CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

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.	72,37% Media de cumplimiento 45,04% 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.	98,8 % Satisfechos y muy satisfechos.
2.2	Medida de satisfacción indirecta: mantenimiento del mismo profesional a lo largo de toda la intervención.	98,76% 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.	74,34%. 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% Media de cumplimiento 85,26% 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.	9.089 personas participantes.
6.1	Atender a un mínimo de 850 niños al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.	1.465 menores atendidos.
6.2	Atender a un mínimo de 400 personas adultas al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.	426 personas atendidas.
7.1	Proporcionar al menos 250.000 horas de ayuda a domicilio al año.	948.197,11 horas de Sad/año.
7.2	Proporcionar al menos 2.000 servicios de Teleasistencia al año.	9.115 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.	80,84% 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.

TABLA DE INDICADORES 158301:2015 SAD					AÑO 2022/2023
CENTRO: UTE SAD AYTO. VALLADOLID LOTE 1.					
PROCESO	INDICADOR	LÍMITE ADMISIBILE	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 <i>No se contabilizan aquellos incumplimientos debidos a causas imputables a la persona usuaria</i>	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	81,3 %
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 <i>Plazo máximo 15 días o según pliego/contrato</i>	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	2,7 %
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)	81,9 %
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	1,5%
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 %
FORMACIÓN	Ratio de horas de formación	2,00	SEMESTRAL	Nº de horas de formación / Nº total de trabajadores	7,79
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 al 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	3,77

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	91,1%
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 / Nºtotal 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 / Nºtotal de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	81 %
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)	99,3 %
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)	99,3%
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)	99,3%
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)	99,3%
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 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)	99,3%
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)	99,3%
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)	92,6%
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)	99,3%
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)	99,2%
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)	99,6%
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	4,63

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 INTERÉS	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	>7 O ALTO	ALTO
ESTRATÉGICO	CUMPLIMIENTO DEL PLIEGO DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS OFERTADOS	Nº DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS OFERTADOS	>75%	100%
ANÁLISIS DE LA VOZ DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (PROMOCIÓN, ORIENTACIÓN...)	GRADO DE SATISFACCIÓN	CUANTITATIVO >3,5	4
GESTIÓN DE RIESGOS	PORCENTAJE DE ÉXITO DEL PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE RIESGOS ALTOS Y EXTREMOS LA MATRIZ DE RIESGOS	75%	100%
ANÁLISIS DE LA VOZ DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	%CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	>75%	89%
COMUNICACIÓN	NO CONFORMIDADES (COMUNICACIÓN)	Nº NO CONFORMIDADES	<5 NO CONFORMIDADES ANUAL	0
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	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%

PROCESO	DESCRIPCIÓN	OBJETO ASOCIADO	OBJETIVO ESPERADO	RESULTADO
SALIDA	NO CONFORMIDADES (GESTIÓN DE LA SALIDA)	Nº RECLAMACIONES	<10 % DEL TOTAL DE RECLAMACIONES RESPECTO DE NÚMERO DE ENCUESTAS RECIBIDAS	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 EL AÑO	100%	100%
RECURSOS HUMANOS	HORAS DE FORMACIÓN RECIBIDAS/HORAS DE FORMACIÓN OFERTADAS	HORAS DE FORMACIÓN RECIBIDAS/HORAS DE FORMACIÓN OFERTADAS	>75%	102%
COMPRAS	EVALUACIÓN CONTÍNUA DE LOS PROVEEDORES	ANÁLISIS DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES	<5 NO CONFORMIDADES	100% NIVEL A
COMPRAS	NO CONFORMIDADES (COMPRAS)	<25% DE LOS PEDIDOS SOLICITADOS	<25% DE LOS PEDIDOS SOLICITADOS	0,01%
COMPRAS	DESVIACIÓN PRESUPUESTARIA	DOCUMENTO DE LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA		
GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL CALIDAD	NO CONFORMIDADES (GESTIÓN DEL SG)	Nº DE NO CONFORMIDADES	MÁXIMO 25% DEL TOTAL	10%
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	CÓSTE MANTENIMIENTO EXTERNO	COSTE MANTENIMIENTO	<10.000€	8.669 €
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	PORCENTAJE DE AVERÍAS RESUELTAS	AVERÍAS RESUELTAS/ AVERÍAS ABIERTAS	>75%	94%
ACOGIDA	NÚMERO DE RECLAMACIONES	Nº DE RECLAMACIONES	< DE 4 RECLAMACIONES AL MES	0

GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS

Denominación	Cálculo	Periodicidad	Tendencia	Diciembre	
				Indicador	Observaciones
Personas usuarias con quejas	(Nº usuarios o familias con quejas / Nº usuarios)*100	Mensual	0%	0,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Satisfacción de personas usuarias	(Nº usuarios satisfechos / Nº usuarios)*100	Anual	≥ 70%	98,73%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Satisfacción de familias	(Nº familias satisfechas / Nº familias)*100	Anual	≥ 75%	100,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Caidas	(Nº usuarios caídas / Nº total usuarios)*100	Mensual	≤ 5%	0,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Incidencias de medicación	(Nº incidencias medicación / Nº usuarios medicación)*100	Mensual	≤ 3%	0,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Sujeciones mecánicas	(Nº usuarios sujeción / Nº usuarios)*100	Mensual	0%	0,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Salidas no controladas	(Nº usuarios salidas no controladas / Nº usuarios)*100	Mensual	0%	0,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Ocupación de talleres de animación sociocultural	(Nº asistentes / Nº previstos)*100	Mensual	≥ 40% anual	91,57%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Participación de familias en actividades del área psicosocial	(Nº familias participan / Nº usuarios)*100	Mensual	≥ 10%	0,00%	No se han hecho actividades con las familias en el mes
Transporte	(Nº rutas incidencias / Nº rutas)*100	Trimestral	≤ 2%	0,04%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Valoración integral en el ingreso	(Nº usuarios valoración integral / Nº ingresos)*100	Trimestral	100%	100,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Bajas por insatisfacción	(Nº bajas insatisfacción / Nº bajas)*100	Trimestral	0%	0,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Trabajadores satisfechos	(Nº trabajadores satisfechos / Nº trabajadores participantes)*100	Anual	≥ 80%	91,30%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Formación de trabajadores	(Nº trabajadores formación / Nº total trabajadores)*100	Anual	≥ 80%	71,19%	El indicador cumple con la tendencia establecida
Porcentaje de usuarios con PAI inicial	(Nº usuarios PAI inicial / Nº ingresos)*100	Trimestral	100%	150,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida. El valor del indicador supera el 100% debido al desfase de un mes en la realización del PAI inicial con respecto al ingreso.
Revisión PAI semestral	(Nº usuarios revisión PAI / Nº usuarios más 6 meses)*100	Semestral	100%	100,00%	El indicador cumple con la tendencia establecida



Ayuntamiento de
Valladolid

Concejalía de Personas Mayores,
Familia y Servicios Sociales