
MEMORIA 2021

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

CERCA DE 32.000.000 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 2021 por importe de **31.834.129,34 euros**.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

Capítulo 1	Gastos de personal	8.064.283,65
Capítulo 2	Gastos en bienes corrientes y servicios	19.121.128,94
Capítulo 4	Transferencias corrientes	3.360.116,55
Capítulo 6	Inversión nueva	1.288.600,20
	TOTAL	31.834.129,34



2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MÁS DE 39.000 PERSONAS HAN SIDO ATENDIDAS EN LOS CEAS

Desde el servicio de información y orientación de los centros de acción social (CEAS), con 43 puntos de atención en toda la ciudad, se ofrece información a la ciudadanía sobre los recursos sociales a su disposición. Se atendió a **39.033 personas en los servicios de información y orientación.**

Se ofreció atención de forma telefónica o telemática para aquellos casos que no querían o no podían acudir de forma presencial, así como se siguió facilitando a las personas confinadas por Covid-19 la tramitación y gestión urgente de las prestaciones y apoyos que han necesitado sin que tuvieran que salir de sus domicilios.

Durante el año 2021 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	291	113.012,71
Prestación para financiación de gastos de alimentación de menores en comedor escolar	538	195.233,59
Prestación para financiación de gastos en escuelas, centros y guarderías infantiles	147	92.131,56
Prestación económica para familias en situación de necesidad	2.277	1.613.132,81

MÁS INFORMACIÓN...

- ▲ Entre los meses de octubre y diciembre se puso en marcha una **campana especial** para apoyar a familias en situación de especial vulnerabilidad de cara a que tuvieran garantizados los suministros energéticos. Para ello se habilitaron 2 puntos de atención específicos para información y tramitación de prestaciones para este concepto. **Se atendieron a 1.328 personas y se concedieron 373 prestaciones.** Si bien en cualquier momento del año las familias podían solicitar esta ayuda a través de su CEAS, siendo un **total de 786 las prestaciones concedidas para gastos energéticos en 2021.**
- ▲ En 2020 se habilitó una nueva modalidad de concesión para las **prestaciones destinadas a gastos de alimentación y farmacia, a través de tarjeta prepago**, para poder comprar en cualquier establecimiento de alimentación y en farmacias, **concediéndose 227 prestaciones con este sistema** en el año 2021.
- ▲ La **prestación para gastos derivados del cuidado de menores durante su primer año de vida** también se empezó a prestar 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.
- ▲ Se tramitaron **2.517** solicitudes de **renta garantizada de ciudadanía**, de las cuales, 704 fueron nuevas concesiones en 2021.
- ▲ Con el inicio de la prestación de **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 2021 se derivaron desde CEAS a este Servicio a 573 personas, de las cuales a 431 se les tramitó la solicitud presentándola en la Seguridad Social, bien de forma telemática, bien a través del Registro electrónico.

2.517 SOLICITUDES DE RENTA GARANTIZADA DE CIUDADANÍA

388 FAMILIAS CON 547 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	30
Inmigrantes	264
Minorías étnicas	137
Programa de alojamientos provisionales	136
Menores en riesgo	547
Absentismo	53

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.

4.989 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	4.367	
Comida a domicilio	694	13.414.184,26
Servicio de canguros	16	
Servicio de limpieza	674	
Lavandería	13	
TELEASISTENCIA*	6.731	66.031,40
SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS	199	900.134,62

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

178 PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O DEPENDENCIA FUERON ATENDIDAS POR EQUIPOS ESPECIALIZADOS

178 PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O DEPENDENCIA FUERON ATENDIDAS 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 atendido a **178 personas (80 hombres y 98 mujeres)**.

Discapacidad	Dependencia	Enfermedad mental	Personas mayores
85	119	86	65



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

650 PERSONAS FUERON ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO LABORAL

El Servicio de Orientación y Asesoramiento laboral (SOAL) ofrece información, orientación y apoyo en la inserción laboral para que las personas usuarias de los CEAS mejoren su promoción personal y capacitación laboral para el acceso al empleo. Los resultados durante el año **2021** fueron los siguientes:

Total de personas atendidas	650
Número de personas que se incorporaron al servicio en 2021	265
Personas en seguimiento	385
Itinerarios nuevos de inserción realizados en 2021	415
Personas perceptoras y beneficiarias de Renta Garantizada de Ciudadanía	285
Personas solicitantes de Renta Garantizada de Ciudadanía	17



650 PERSONAS FUERON ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN

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 2021 se incorporaron al programa 11 familias, desarrollando programas de intervención social con 33 familias.

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

En 2021, 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 63 FAMILIAS

Durante 2021 se realizaron 63 actuaciones de asesoramiento y atención integral y se desarrollaron 21 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 2021 se derivaron **23 casos** al ICAVA.

MÁS DE 600 PERSONAS SIN HOGAR

MÁS DE 600 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: el Ayuntamiento de Valladolid venía prestando el servicio de albergue municipal a través de un convenio de colaboración con Cruz Roja para la atención nocturna de las personas sin hogar. Desde el mes de abril de 2021 se puso en marcha un nuevo proyecto que plantea la atención integral de estas personas las 24 horas del día. Esto supuso la contratación de la gestión del albergue municipal en el centro integrado para personas sin hogar con Fundación Intrás. Este nuevo proyecto tiene la finalidad de cubrir la necesidad de pernoctar

ción, 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 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 2021, 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	634
Nacionales y comunitarios(*)	281 (229 hombres y 52 mujeres)
Inmigrantes	353 (287 hombres y 66 mujeres)
Servicio de comedor	664
Número de comidas servidas	23.568
Número de cenas servidas	14.818
Servicio de alojamiento	627
Número de pernoctaciones	25.125
Espacio de encuentro - Centro de día	224
Talleres de habilidades sociales	153

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

845.785 EUROS SE HAN DESTINADO A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO, DE LOS QUE SE BENEFICIARON 986 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	12
Curso de operaciones auxiliares de almacén	12
Curso de competencias clave nivel 2 en lengua y matemáticas	11
Curso de atención sociosanitaria a personas dependientes en el domicilio	11
Programa mixto de formación y empleo "Parques y jardines II"	12
Programa mixto de formación y empleo "Valladolid cuida IV"	12
Programa mixto de formación y empleo "Pintura decorativa III"	15
Programa mixto de formación y empleo "Parques y jardines III"	15
Programa mixto de formación y empleo "Valladolid cuida V"	15
Programa mixto de formación y empleo "Pintura decorativa IV"	12
Total	127

La participación en programas realizados por entidades privadas sin ánimo de lucro con las subvenciones de empleabilidad fue de 549 personas.

También se establecieron tres convenios de colaboración con entidades privadas sin ánimo de lucro para la mejora de la empleabilidad donde participaron 310 personas.

845.785 EUROS DESTINADOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

5. ANIMACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

1.034 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 1.034 personas en 54 proyectos de educación e intervención social.

SECTORES	Nº PROYECTOS	PARTICIPANTES
MUJER	20	345
INFANCIA	28	545
HOMBRES	2	23
PERSONAS MAYORES	1	90
OTROS	3	31



CREACIÓN DEL 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.

Hay que señalar que estas mesas de trabajo se corresponden con los antiguos consejos sectoriales y se crean dos mesas: inclusión y 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.
- ▲ 11 consejos de los centros de personas mayores.

297.890 EUROS DESTINADOS A SERVICIOS SOCIALES Y DE EMPLEABILIDAD

297.890 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	106.590
Personas mayores	15	14.300
Personas con discapacidad	26	22.000
Convivencia Intercultural	6	12.000
Voluntariado	8	4.400
Especial interés drogas	2	15.900
Sensibilización y educación para el desarrollo	8	7.700
Intervención social con menores y tutores	8	115.000
TOTAL	82	297.890

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	115	4.664
Programa de excursiones	0	0
Talleres ocupacionales	411	7.022
Actividades intergeneracionales	17	399
Sesiones de baile	0	0
Huertos ecológicos	1	428
Cine para mayores	11	2.142
Talleres online	16	545
Actividades al aire libre y alternativas	35	1.405
TOTAL	606	16.605

TELÉFONO DE LAS PERSONAS MAYORES

En 2021 se puso en marcha el Teléfono de las Personas Mayores de Valladolid, cuyo objetivo principal 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 registraron 330 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.)

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)	105	33	138
Por Iniciativas Sociales (Información sobre actividades de ocio, talleres, ayudas técnicas individuales y centros de día)	81	25	106
Por otros profesionales (Información relacionada con voluntariado, acompañamiento, otras peticiones ajenas a lo social)	63	23	86
LLAMADAS TOTALES			330

AYUDAS ECONÓMICAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL

Se otorgaron 68.478,88 € 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 87 solicitudes y se concedieron 63.

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 2021 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: **687 mujeres atendidas**. De estos casos, **136 mujeres** han sido 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 Servicio ATENPRO. A lo largo de 2021 contaron con este servicio un total de **102 mujeres**. **Se mantuvieron activos 92 teléfonos**.
- ▲ Se prestó **alojamiento provisional** a **16 mujeres**, víctimas de violencia de género, (31 personas beneficiarias a su cargo, **27 de ellas hijos/as**, menores de edad).
- ▲ **Ayudas económicas específicas para mujeres víctimas de violencia de género**: se concedieron las **55 ayudas de emergencia** solicitadas a lo largo de 2021
- ▲ **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 **27 mujeres**.
- ▲ **Programa de viviendas individuales para VVG (Fomento)**: se dio información y se derivó a **34 mujeres**.
- ▲ Se tramitaron **26 derivaciones para centros de emergencia** y **13 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**, **6 menores** a su cargo y **1 persona dependiente** a su cargo..
- ▲ Derivación al servicio de **apoyo psicológico** del **Colegio de Psicólogos** a través del convenio con la Junta de Castilla y León: **149 mujeres**.
- ▲ Servicio de **apoyo psicológico para maltratadores**: **2 casos** atendidos por la Corporación Local y **5 casos** derivados al Servicio de la Comunidad Autónoma.
- ▲ **Asesoramiento jurídico** a víctimas de violencia de género mediante derivación a servicios específicos a través del convenio de la comunidad autónoma: **38 mujeres derivadas** y a través del convenio del Ayuntamiento con el Colegio de Abogados **14 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 4 mujeres.
- ▲ **Servicio de traducción e interpretación para víctimas de violencia de género de la comunidad autónoma:** 3 mujeres derivadas.
- ▲ Se realizaron **94 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 2021 asistieron 64 personas, 35 hombres y 29 mujeres con edades comprendidas entre los 23 y los 66 años, aunque la mayoría es menor de 50 años (el 72%). Hubo cinco bajas y un alta durante este año.

Durante todo el año 2021 la asistencia al centro fue voluntaria, debido a la situación sanitaria. Se incorporaron 49 personas usuarias a la actividad del centro.

En 2021 destacaron las siguientes novedades:

- ▲ **Sesiones de atención telefónica** para las personas o familias que no retomaron su actividad en el centro, basadas en prestar apoyos conductuales, trabajar las emociones, consultas con el equipo psicológico, entrega de materiales para trabajar en casa, etc.
- ▲ **Proyecto "Valla podcast"**, que consiste en la grabación de un podcast mensual y publicación en el blog. El objetivo es tratar de trabajar las dificultades de las personas con discapacidad intelectual de una forma diferente, logrando incidir en aspectos cognitivos, lingüísticos y sociales que les permita una mayor integración y una consecución de aprendizajes significativos dando voz a las personas con discapacidad intelectual del municipio de Valladolid.
- ▲ **Se continuó con el proyecto "El centro ocupacional también teletrabaja"**, que tuvo gran aceptación. Consiste en la publicación de cuadernos de actividades todas las semanas en el blog, para realizar ejercicios cognitivos.
- ▲ **Se retomaron las actividades deportivas**, volviendo a realizar la actividad deportiva en el pabellón de La Victoria. También se realizaron talleres de gimnasia oriental, de Chi Kung, de yoga y de tonificación muscular.
- ▲ **Formación transversal en salud**, formación continua en las medidas de prevención frente a la Covid-19 y cuidados y ejercicios en parques biosaludables del municipio.
- ▲ **Talleres online de salud y de emociones**, creados, grabados y montados por el equipo de profesionales del centro, compuestos por 4 sesiones cada uno.
- ▲ **Se retomaron las visitas culturales en la ciudad**: exposiciones, paseos culturales, monumentos...

AYUDAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL PARA EL TRANSPORTE DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA MEDIANTE TAXIS PARA EL AÑO 2021

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 85 ayudas (34 hombres y 51 mujeres) de las 103 solicitadas.

SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA

En el año 2021 se dio cobertura a 108 servicios presenciales, 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 distintas 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 2021 se realizaron 10 talleres en 3 centros escolares, con la participación de 233 personas, siendo 120 alumnos y 113 alumnas.
- ▲ **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 diciembre.
- ▲ Celebración del acto institucional del **Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el 3 de diciembre**, con la asistencia de entidades del Consejo Municipal de Personas con Discapacidad y usuarios/as del centro ocupacional. Se reivindicó la Lectura Fácil como herramienta de accesibilidad cognitiva que beneficia a todas las personas.
- ▲ **Mejora de la accesibilidad integral en el Centro de Personas Mayores de la Rondilla** con la instalación de avisadores podó táctiles para los ascensores, señales de ubicación de salas y directorios accesibles, con letras en alto relieve, braille y pictogramas.
- ▲ **Mejora de la accesibilidad sensorial en la red de centros de personas mayores**, con la instalación de bucles de inducción en consejería y adquisición de bucles portátiles en los 11 centros. El bucle magnético es una herramienta de apoyo a la comunicación oral, es decir, una ayuda auxiliar para personas con prótesis auditivas, bien sean audífonos o implantes cocleares, que facilita la accesibilidad auditiva en el entorno, tanto para la orientación y movilidad en el espacio, como para la percepción de la información sonora.
- ▲ **Adquisición de 375 libros en Lectura Fácil** para las bibliotecas de los centros de personas mayores, del centro ocupacional y del centro de atención a indomiciliados y transeúntes.

PLAN DE CONVIVENCIA CIUDADANA INTERCULTURAL

ATENCIÓN A PERSONAS INMIGRANTES

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

Asesoramiento jurídico	251 personas atendidas (134 mujeres y 117 hombres) 32 nacionalidades
Informes de arraigo social	251 informes realizados

PLAN DE CONVIVENCIA CIUDADANA INTERCULTURAL - VALLADOLID CIUDAD DE CONVIVENCIA

ÁREA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- ▲ **Fomento de 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.
- ▲ 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 siete "Jornadas de referentes culturales, valores cívicos y estructuras de participación social", cada una tuvo una duración de 30 horas, realizándose en formato online y presencial (dos sesiones). Participaron 123 personas (68 mujeres y 55 hombres).
- ▲ **Curso formativo online "Hablemos de Trata"**, dirigido a profesionales del Ayuntamiento y de entidades sociales. Participaron 50 personas. Micro jornadas formativas en la materia con la participación de 310 personas.

ÁREA DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

- ▲ **Celebración de días a favor de la convivencia ciudadana** y del rechazo de actitudes intolerantes:
 - ▶ **Día contra la discriminación racial y étnica**, 21 de marzo, 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 grabación de un video en colaboración con las entidades del Consejo contra la Discriminación Racial o Étnica.
 - ▶ **Día contra la pena de muerte**, 30 de noviembre, acto institucional, iluminación de amarillo de la Cúpula del Milenio y colocación pancarta alusiva en San Benito.
 - ▶ **Día del pueblo gitano**, 8 de abril, lectura de un manifiesto contra la discriminación de la comunidad gitana y a favor de la convivencia, iluminación en verde y azul de la Casa Consistorial, grabación de un video, elaboración de un grafiti sobre la historia del pueblo gitano y exposición en el Espacio Joven norte y el Centro de Iniciativas Ciudadanas “Segundo Montes”.
- ▲ **Seminario de gestión de la diversidad religiosa**, dirigido a 16 empleados/as del Ayuntamiento.
- ▲ **Formación al personal municipal sobre entendimiento del conflicto comunitario** y estrategias de intervención, dirigido a 23 personas.
- ▲ **Seminario a responsables políticos sobre gestión de la diversidad religiosa**. Participaron 8 personas, de ellas 4 concejales/as.
- ▲ **Colaboración con las entidades del Valladolid Plural**, acto institucional.
- ▲ **Congreso de diversidad religiosa**, celebrado los días 21 y 22 de octubre. Contó con renombrados juristas, técnicos especialistas en la materia y distintas confesiones religiosas del municipio. La participación presencial fue de 35 personas y se retransmitió en streaming con 199 visualizaciones.
- ▲ Apoyo técnico a las entidades y asociaciones en la presentación y justificación de las subvenciones convocadas. Se cuantificaron 30 asesoramientos.

ÁREA DE MEDIACIÓN

- ▲ **Equipo interdisciplinar de mediación intercultural**: desarrolla acciones relacionadas con la resolución de conflictos interculturales entre personas o grupos, y aquellas otras que favorecen la convivencia intercultural, la superación de estereotipos y prejuicios y la eliminación de actitudes de carácter discriminatorio por razones de origen étnico o cultural. Incluye actuaciones de prevención, sensibilización y educación para la convivencia, fundamentales para tratar proactivamente la diversidad, la inclusión y la convivencia pacífica. Este equipo intervino en 21 casos de gestión de conflictos. En las actividades de prevención, sensibilización y educación para la convivencia (talleres percusión, zumba-flamenco, cursos carnet conducir, escultura de uñas, festivales, café-coloquios, etc): 635 participantes.
- ▲ **Difusión, formación y gestión de conflictos**, con el apoyo del equipo de mediación intercultural formado por cuatro profesionales de distintas disciplinas, que han intervenido en ámbitos educativo, comunitario, etc. Se intervino en 21 casos.

- ▲ **Formación en mediación a agentes sociales.** Participaron 65 personas (19 hombres y 46 mujeres).
- ▲ Actuaciones de **sensibilización intercultural comunitaria** en dos zonas de acción social (Barrio España y Huerta del Rey), para la integración cultural y social de jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad social, incorporando la interculturalidad en sus actividades. Los talleres realizados fueron 5 (2 talleres para menores y 3 talleres para mujeres) y participaron 24 menores (14 chicas y 10 chicos) y 25 mujeres. **Actuaciones de sensibilización intercultural comunitaria.**

ÁREA DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- ▲ **Formación antirumores.** Dos cursos de agentes antirumores: básico (19 participantes) y avanzado, con la presencia de 21 personas.
- ▲ **Formación a Policía Municipal en gestión de la diversidad.** Se celebraron dos jornadas (1 y 2 de diciembre), con la intervención de 4 ponentes y 6 entidades expertas en la materia. Los destinatarios fueron 20 policías municipales, 2 representantes Guardia Civil y una representante de la Policía Nacional.
- ▲ **Celebración de la XVIII Semana Intercultural**, del 21 al 29 de junio, bajo el lema "Mil culturas, una esperanza". Se realizaron nueve actuaciones, en las que colaboraron las asociaciones de personas inmigrantes y las entidades del sector. El total de participantes fue de **1.462 personas**. Las **actuaciones** a destacar fueron:
 - Taller de percusión.
 - Café tertulia.
 - Ruta ciclista "En busca de la esperanza", a través de los principales parques de la ciudad
 - Concierto joven "Estrella Mendoza".
 - Jornada técnica "Convivencia, dificultades y potencialidades".
 - Ruta del hereje, a través del casco histórico de la ciudad.
 - Encuentro Intercultural, en la Pérgola del Campo Grande. Reunió a 1.200 personas.
 - Recital de Poesía en la Casa de Zorrilla.
 - Exhibición danza oriental.
- ▲ **Realización de talleres educativos sobre interculturalidad destinados a la población escolar**, orientadas a la formación en actitudes y valores de respeto y tolerancia. Se celebraron en 5 centros educativos. Se impartieron 20 módulos destinados a 407 menores (178 niñas y 229 niños).
- ▲ **Desarrollo de 61 talleres de Prevención de la Intolerancia y los Delitos de Odio.** Se realizaron en 14 centros, participando 1.323 jóvenes (644 alumnas y 679 alumnos).
- ▲ **Puesta en marcha del Aula Intercultural.** Se realizaron 18 talleres, participaron 5 asociaciones y 349 personas.

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

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 38 talleres: 21 talleres on line, 16 talleres presenciales y 1 taller mixto, con un total de 593 participantes, 264 alumnas y 329 alumnos.
- ▲ **Programa de dispensación responsable de alcohol:** 6 programas presenciales, con un total de 70 participantes, 28 alumnas y 42 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 55 programas, con un total de 907 participantes, 390 alumnas y 517 alumnos.

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR

- ▲ **Programa Moneo I y II:** se realizaron 7 programas (6 presenciales y 1 online), con un total de 81 participantes, 14 hombres y 67 mujeres.
- ▲ **Programa Dédalo:** programa de prevención selectiva de drogodependencias. Se realizó 1 programa con 13 participantes, 5 hombres y 8 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 16 participantes, 2 hombres y 14 mujeres.

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN ALCOHOL Y OTRAS ADICCIONES

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN COMUNITARIA Y SENSIBILIZACIÓN

- ▲ Se actualizó la página **www.valladolidsindrogas.net** con información relativa a los programas que se llevan a cabo desde el Plan Municipal sobre Drogas y otras adicciones.
- ▲ **Con motivo del Día Mundial sin alcohol**, la semana del 15 de noviembre se colaboró con el Ministerio de Sanidad difundiendo a través de las redes sociales del Ayuntamiento mensajes sobre prevención del consumo de alcohol, basados en los materiales (infografías y videos) que elaboraron.
- ▲ **Programa de prevención en el barrio de las Delicias** 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. Se realizaron las siguientes actuaciones que se destacan:
 - **Actualización del folleto informativo “Únete a la prevención”** que recoge, por áreas de intervención, todos los programas que se llevan a cabo desde las entidades que participan en la Alianza de prevención de drogas y otras adicciones.
 - **Realización de un concurso de fotografía.**
 - **Impresión de 100 carteles y 3.000 folletos informativos** que se difundieron entre las entidades y los centros educativos de las Delicias para la difusión del concurso.
 - **Diseño de un cartel para fomentar hábitos saludables** siguiendo la línea de la campaña “Yo me cuido”, que se colocaron en 14 marquesinas de autobuses y mupis del barrio de las Delicias.
 - **Material preventivo de la fundación EDEX “Retomemos alcohol”.** 15 guías y 325 blog con el objeto de ofrecerlo a las entidades y centros educativos para que trabajaran la prevención del consumo de alcohol.
- ▲ **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 (400 horas de monitores), se llegó a 3.381 jóvenes, 1.507 mujeres y 1.874 hombres y se entregaron 3.412 folletos y 814 incentivos.

- ▲ **Programa EXEO** de información sobre riesgos de consumo a jóvenes usuarios de drogas en ambiente lúdico-festivo. Se informó a 808 jóvenes, 163 mujeres y 645 hombres (subvención especial interés).
- ▲ **Taller de intervención en alcoholismo femenino**, se realizaron dos talleres en el que participaron 17 mujeres (subvención especial interés).

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- ▲ **Módulos de prevención del consumo de drogas dirigidos al alumnado del programa mixto de empleo** gestionado por el Ayuntamiento. Se realizó 1 módulo, en que participaron 9 personas, 4 hombres y 5 mujeres.
- ▲ **Taller "Prevención de consumo de drogas dirigido a personas con discapacidad intelectual"**. Se realizó 1 taller en Fundación Personas con 9 participantes, 4 hombres y 5 mujeres.
- ▲ **Taller de prevención dirigido a personas mayores que asisten a centros de personas mayores**. Se realizó 1 taller. Participaron 6 personas, 5 mujeres y 1 hombre.
- ▲ **Taller de mediador deportivo juvenil**: se realizaron 2 talleres. Participaron 15 personas, 1 mujer y 14 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 10 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 15 personas, 6 hombres y 9 mujeres.
- ▲ **Jornada sobre el abuso de pantallas, redes sociales, videojuegos y apuestas online "No va más"**. Dirigida a educadores del ámbito social, docentes, monitores de ocio y tiempo libre y profesionales que trabajan en los sectores comerciales (salones de juegos, tiendas de videojuegos...) de 4 horas de duración. Participaron 132 personas, 114 mujeres y 18 hombres.
- ▲ **Colaboración con la Facultad de Periodismo** en la Jornada "El Periodismo Social", dentro del taller "Tratamiento periodístico de drogas y adicciones". Participaron 70 personas.

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 9 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 8 mujeres.

COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- ▲ Convocatoria de subvenciones a proyectos de cooperación al desarrollo por un importe de **499.390€**. Los proyectos subvencionados en la convocatoria fueron **28**. La ayuda fue destinada a **15 países**: Guinea Bissau, Bolivia, R. Dominicana, Colombia, Brasil, Guatemala, Ecuador, El Salvador, Togo, Tanzania, R. D. Congo, Honduras, Burundi, Burkina Faso, Camerún. Son **3 áreas geográficas**: Centroamérica, África y América del Sur.

Los proyectos fueron destinados a **fortalecimiento institucional (1), educación (8), producción agroecológica (5), salud (4), infraestructuras básicas (7) y defensa de los Derechos Humanos (3)**.

El número de personas destinatarias fue de **184.844 personas**.

Los proyectos fueron dirigidos a **personas con discapacidad (1), personas con enfermedad mental (1), menores (7), jóvenes (1), mujeres (8) 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 **6** proyectos.

La ayuda fue destinada a **6 países**: Venezuela, México, Nicaragua, Palestina, R.D. Congo, Siria. Son **4 áreas geográficas**: Centroamérica, África, América del Sur y Oriente Medio.

Los proyectos fueron destinados a **educación (1), defensa de los Derechos Humanos (1), ayuda alimentaria (1), infraestructuras básicas (1) y salud (2)**.

El número de personas destinatarias fueron **72.945 personas**.

Los proyectos estaban dirigidos a defensores de **derechos humanos (1), población en general (2) y menores (3)**.

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

499.390€ DESTINADOS A PROYECTOS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

género. Participaron un total de **18 personas**, procedentes de **6 países**: Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México, Panamá y Venezuela.

Las áreas de gestión municipal en las que realizaron el programa fueron 7: Planeamiento Urbanístico y Vivienda, Servicios Sociales y Mediación Comunitaria, Cultura y Turismo, Movilidad y Espacio Urbano, Seguridad Ciudadana, Educación, Infancia, Juventud e Igualdad e Innovación, Desarrollo Económico, Empleo y Comercio.

- ▲ Convocatoria anual de subvenciones a proyectos de **Sensibilización y Educación para el Desarrollo** por un importe de **7.700€**. Se subvencionaron **8** proyectos.
- ▲ Se concedieron **3 ayudas de emergencia humanitaria**: Cruz Roja y Unicef para proyectos a ejecutar en Haití tras el terremoto del pasado 14 de agosto de 2021 y Asociación Cultural de Amigos Pueblo Saharaui con ayuda alimentaria para los campamentos saharauis, por una cuantía de **30.000€**.
- ▲ **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 **574 (290 alumnos y 284 alumnas)**, se impartieron **33** talleres en **15** centros educativos.
- ▲ **Perspectiva de género**: de los 34 proyectos subvencionados (en cooperación al desarrollo y acción humanitaria), de ellos **8** fueron dirigidos a las mujeres como principales destinatarias y **3** proyectos fueron dirigidos específicamente a la prevención de la violencia de género.
- ▲ Colaboración con la Coordinadora de ONGD en la Campaña de Pobreza Cero 2021.

EL BANCO DEL TIEMPO CUENTA CON 684 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. Cuenta con **684 participantes**.

Los datos del banco del tiempo a fecha 31 de diciembre de 2021 fueron los siguientes:

- ▲ N° total de socios/as individuales inscritos en el año 2021: **27**.
- ▲ N° total de socios/as individuales inscritos a 31 de diciembre: **669 (438 mujeres y 231 hombres)**
- ▲ N° de asociaciones inscritas como socios en el año 2021: **1**.
- ▲ N° total de asociaciones inscritas a 31 de diciembre: **15**.
- ▲ N° total de socios (individuales y asociaciones) inscritos a 31 de diciembre: **684**.
- ▲ N° de bajas en el año 2021: **13 (3 mujeres, 9 hombres y 1 asociación)**.

INTERCAMBIOS REALIZADOS EN EL AÑO 2020 Y DESDE SU CREACIÓN

- ▲ Intercambios totales realizados en 2021: **1016**, de los cuales 182 son intercambios grupales, 322 del Banco del tiempo, 17 de asociaciones, 495 individuales y se realizaron, como novedad, 7 intercambios a través de la Red Global de bancos del tiempo; los 7 fueron de una socia nuestra con otra socia del Banco del Tiempo de Tenerife.
- ▲ Intercambios totales realizados desde su creación: **15.215**.

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 2021, 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.	86,21% Media de cumplimiento 59,35% 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.	98,78 % Satisfechos y muy satisfechos
2.2	Medida de satisfacción indirecta: mantenimiento del mismo profesional a lo largo de toda la intervención.	99,01% 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	77,46%. 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.	97,27% Media de cumplimiento 84,39% 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.	7.022 personas participantes.
6.1	Atender a un mínimo de 850 niños al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.	943 menores atendidos.
6.2	Atender a un mínimo de 400 personas adultas al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción	529 personas atendidas.
7.1	Proporcionar al menos 250.000 horas de ayuda a domicilio al año.	680.709,12 horas de Sad/año.
7.2	Proporcionar al menos 2000 servicios de Teleasistencia al año.	6.383 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.	69,16% 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 2020 hasta agosto de 2021, y se continúa trabajando con el mismo sistema para renovar estos certificados de calidad desde septiembre de 2021 hasta agosto de 2022.

TABLA DE INDICADORES 158301:2015 SAD

AÑO
2020/21

CENTRO: UTE SAD AYTÓ. 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 <i>No se contabilizan aquellos incumplimientos debidos a caudas imputables a la persona usuaria</i>	97%
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	86,1%
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)	0,0081
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	6,4%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Ratio de felicitaciones/agradecimientos recibidos	0,01	TRIMESTRAL	(Número total de felicitaciones-agradecimientos recibidos / Número total de personas usuarias)	0,0033
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 <i>Se considera satisfecho si la respuesta es >8,5 (sobre 10)</i>	76,5%
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	(N° de auxiliares con las que se ha mantenido reunión de coordinación / N° total de auxiliares)*100	100,0%
COORDINACIÓN	Porcentaje de auxiliares que causan baja en la entidad (rotación)	1%	TRIMESTRAL	(N° de auxiliares que causan baja en la entidad-excluyendo las jubilaciones / N° total de auxiliares)*100	0,9%
FORMACIÓN	Ratio de horas de formación	2,00	SEMESTRAL	N° de horas de formación / N° total de trabajadores	2,00
FINALIZACIÓN DEL SERVICIO	Porcentaje de bajas de personas usuarias por insatisfacción	0%	TRIMESTRAL	(N° de personas usuarias que causan baja por insatisfacción con el servicio / N° 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	93,3%
COORDINACIÓN	Número de usuarios con el mismo profesional de referencia	12	MENSUAL	Número de personas usuarias / Número de trabajadores de referencia	5,26
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	50%

SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grado de confianza hacia el personal auxiliar domiciliario	90%	ANUAL	(N° total de personas usuarias satisfechas con la confianza hacia el personal / N°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	(N° total de personas satisfechas con la aceptación del personal auxiliar por el entorno familiar próximo / N°total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	96%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el nivel de comunicación con el personal auxiliar	95%	ANUAL	(N° total de personas usuarias satisfechas con el nivel de comunicación con el personal auxiliar / N° total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,1%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la responsabilidad del personal auxiliar	95%	ANUAL	(N° total de personas usuarias satisfechas con la responsabilidad del personal auxiliar / N° 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 satisfechos con la mejora en su calidad de vida	95%	ANUAL	(N° total de personas usuarias satisfechos con la mejora en su calidad de vida / N° 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	(N° total de personas usuarias que recomiendan el servicio de SAD / N° total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,5%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Calidad de las funciones domésticas, personales, educativas y de carácter socio comunitario	90%	ANUAL	(N° total de personas usuarias satisfechas con la calidad de las funciones domésticas, personales, educativas de carácter socio comunitario / N° total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	99,6%

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)	99,8%
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)	99,7%
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)	92,3%
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	0,3%
COORDINACIÓN	Tiempo de comunicación de incidencias ordinarias al Ayto. (<12 H)	12H	MENSUAL	Media del tiempo transcurrido en la comunicación de incidencias ordinarias al Ayuntamiento	12,00

CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

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	4,03

GESTIÓN DE CALIDAD DEL ALBERGUE MUNICIPAL

Por otro lado, destacar que la gestión del albergue municipal está en proceso de obtención de Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad. Ya se realizó la primera auditoría donde se comprobó la implantación del sistema respecto a los requisitos especificados en 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.

