

# **CONCEJALÍA DE PERSONAS MAYORES, FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES**

## **MEMORIA 2024**

- 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**

# 1. PRESUPUESTO DE SERVICIOS SOCIALES

## 44.329.190,39 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 2024 por importe de **44.329.190,39€**.

AREA DE PERSONAS MAYORES, FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES		
CAPÍTULO 1	Gastos de personal	9.164.797,41
CAPÍTULO 2	Gastos en bienes corrientes y servicios	30.023.909,14
CAPÍTULO 4	Transferencias corrientes	3.283.390,77
CAPÍTULO 6	Inversión nueva	1.856.429,95
TOTAL		44.329.190,39

## 2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### MÁS DE 58.000 PERSONAS FUERON ATENDIDAS EN LOS CEAS

Desde el servicio de información y orientación de los centros de acción social (CEAS), con 50 puntos de atención en toda la ciudad, se ofrece información a la ciudadanía sobre los recursos sociales a su disposición, habiéndose registrado en 2024 en el Sistema de Acceso Unificado de los Servicios Sociales de Castilla y León (SAUSS) atención a 58.508 personas, de las cuales, 39.745 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 2024 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	200	55.739,19
Prestación para financiación de gastos de alimentación de menores en comedor escolar	722	226.844,21
Prestación para financiación de gastos en escuelas, centros y guarderías infantiles	26	7.590,11
Prestación económica para familias en situación de necesidad	1.632	1.351.660,67

### MÁS INFORMACIÓN

Renta garantizada de ciudadanía 166 unidades de convivencia.

### 580 FAMILIAS CON 943 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 Pisuerga	Zona Esgueva	Zona Este	Totales
Programa de Intervención Familiar (SPI)	8	15	11	13	47
Programa de Intervención Familiar (Corporación Local)	22	29	29	59	139
Otras actuaciones de apoyo a la familia	100	30	81	177	388

Otras familias sin menores en riesgo, parejas, mayores o personas discapacitadas	6	0	0	0	6
<b>Totales</b>	<b>136</b>	<b>74</b>	<b>121</b>	<b>249</b>	<b>580</b>

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

	<b>Zona Campo Grande</b>	<b>Zona Pisuergra</b>	<b>Zona Esgueva</b>	<b>Zona Este</b>	<b>Totales (*)</b>
Familias monoparentales	11	1	20	106	<b>138</b>
Familias inmigrantes	12	4	13	68	<b>97</b>
Programa prenatal	3	1	4	8	<b>16</b>

(\*) 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

#### 4.176 PERSONAS FUERON VALORADAS PARA SU ACCESO AL SISTEMA DE DEPENDENCIA

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

<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES Y PERSONAS DEPENDIENTES</b>	<b>NÚMERO DE USUARIOS/AS</b>	<b>PRESUPUESTO EJECUTADO</b>
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO		22.422.400,00
Atención personal	5.117	
Comida a domicilio	1.068	
Servicio de canguros	18	
Servicio de limpieza	81	
Lavandería	10	
TELEASISTENCIA (*)	10.411	
SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS	253	1.195.446,94

#### SE INTERVINIERON EN 263 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 263 casos.

Discapacidad	Dependencia	Enfermedad mental	Personas mayores
140	166	113	104

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

##### 508 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.

En EDIS han intervenido en 2024 con 130 personas, de los que 86 continúan en situación de alta a 01/01/2025 y 378 han sido de valoraciones especializada, aplicando una metodología de intervención funcional basada en la activación del proyecto de vida centrado en lo importante para la persona.

ZONAS	<i>Campo Grande</i>	<i>Pisuerga</i>	<i>Esgueva</i>	<i>Este</i>	<i>Total Ciudad</i>
Casos atendidos EDIS 2024					
• Casos de intervención	15	22	54	39	<b>130</b>
• Valoraciones especializadas	35	104	83	156	<b>378</b>
<b>TOTAL PERSONAS ATENDIDAS</b>	50	126	137	195	<b>508</b>
Casos de intervención					
• Altas anteriores a 1/01/2024:	10	11	41	34	<b>96</b>
• Altas nuevas en 2024:	5	7	10	3	<b>25</b>
• Altas a 31/12/2024	10	15	35	26	<b>86</b>

##### 35 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 2024 se incorporaron al programa 8 familias y se desarrollaron programas de intervención social con 35 familias.

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

En 2024, 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 65 FAMILIAS

Durante 2024 se realizaron 65 actuaciones de asesoramiento y atención integral y se desarrollaron 37 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 2024 se derivaron **43 casos** al ICAVA.

## MÁS DE 1.200 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 ese colectivo, promoviendo la mejora de su calidad de vida, mediante la cobertura de sus necesidades básicas, minorando los obstáculos que conducen a la exclusión.

Los datos generales en cuanto a personas atendidas en cada uno de los servicios que comprende este programa, son los siguientes:

	NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS
SERVICIOS DE PRIMERA ACOGIDA	1.265
Comunitarios (*)	401
Extracomunitarios	864
SERVICIO DE COMEDOR	1.134
SERVICIO DE ALOJAMIENTO	657

(\*) En comunitarios se incluyen nacionales y procedentes de los 15 primeros países que en un inicio formaron la UE)

## SERVICIO DE PRIMERA ACOGIDA

Servicio social básico de atención a personas sin hogar de nuestra ciudad, que recoge las necesidades de este colectivo, valora y aplica los recursos municipales disponibles y deriva a otros recursos y dispositivos de la red de atención a estas personas, realizando una intervención integral. Además, se realizan las gestiones pertinentes para la obtención de servicios y prestaciones sociales, municipales, autonómicas y estatales del colectivo y se facilita el trámite de empadronamiento en dirección del comedor social. Este servicio se presta en las instalaciones compartidas con el Centro de Atención al Inmigrante.

### Personas atendidas por nacionalidad y sexo:

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Comunitarios	333	68	401
Extracomunitarios	568	296	864
<b>TOTAL</b>	<b>901</b>	<b>364</b>	<b>1.265</b>

## SERVICIO DE COMEDOR

Cubre la necesidad básica de alimentación de las personas sin hogar o domiciliadas en Valladolid, con importantes dificultades para su inserción social y escasos recursos económicos, derivadas de los distintos servicios de primera atención.

Comprende la comida y cena todos los días del año. Dependiendo de la demanda, pueden servirse hasta un total de 125 comidas y cenas diarias, con un mínimo de 80 comidas y 60 cenas.

### Personas atendidas por nacionalidad y sexo:

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Comunitarios	346	64	410
Extracomunitarios	544	180	724
<b>TOTAL</b>	<b>890</b>	<b>244</b>	<b>1.134</b>

### Utilización del servicio de comedor:

Nº de comidas servidas	31.673
Nº de comidas elaboradas	39.255
Nº cenas servidas	25.518
Nº cenas elaboradas	33.945
Nivel utilización del servicio	78%
Nº comidas preparadas para llevar	7.766
Nº cenas preparadas para llevar	6.010

## SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Servicio prestado a través de las modalidades de **albergue municipal y pensiones de la ciudad**, destinado a cubrir la necesidad puntual de vivienda o de alojamiento, proporcionando un apoyo y refuerzo al proceso de inserción socio-laboral iniciado por las personas incorporadas al programa.

El albergue municipal cuenta con **62 plazas**, que pueden ser ampliadas en situaciones excepcionales de emergencia, como campañas de frío o urgencias sociales. A través de este proyecto se proporciona atención integral de estas personas las 24 horas al día, con 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.

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, principalmente a familias con menores a cargo, o personas con discapacidad, o en situaciones puntuales de enfermedad.

En previsión de “olas de frío” e inclemencias meteorológicas, se han puesto en marcha las medidas adecuadas para ajustar los recursos de alojamiento de personas sin hogar a las necesidades que se puedan presentar por estas circunstancias. Se atendieron a **190 personas** (165 hombres y 25 mujeres desde enero de 2024 a diciembre de 2024).

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.

### Personas atendidas por nacionalidad y sexo

	Albergue municipal		Pensiones		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Comunitarios	208	52	2	1	<b>263</b>
Extracomunitarios	318	79	59	63	<b>519</b>
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>131</b>	<b>61</b>	<b>64</b>	<b>782</b>

### Pernoctaciones

	Albergue Municipal	Pensiones	Total
Comunitarios	9.892	42	<b>9.934</b>
Extracomunitarios	11.388	5.260	<b>16.648</b>
<b>Total</b>	<b>21.280</b>	<b>5.302</b>	<b>26.582</b>

## ESPACIO DE ENCUENTRO - CENTRO DE DÍA

Se configura como un espacio diurno para la atención integral de las personas usuarias del albergue municipal, para la realización de actividades de ocio y formación diversa para las personas sin hogar y el descanso.

### Número de personas que han utilizado este servicio en 2024

	Hombres	Mujeres	Total
Comunitarios	187	55	<b>242</b>
Extracomunitarios	197	83	<b>280</b>
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>138</b>	<b>522</b>

## ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR CON ENFERMEDAD MENTAL

A lo largo de 2024, se ha realizado la atención a personas con enfermedad mental a través de un **Convenio con Fundación Intras**, colaborando en la financiación de un Programa de atención a personas sin hogar con enfermedad mental de la ciudad.

Equipo social de calle de atención a personas sin hogar con enfermedad mental: 27 personas atendidas (19 hombres y 8 mujeres).

- Proyecto Housing First: **2 viviendas donde se alojaban 2 hombres.**
- Viviendas subvencionadas por la Dirección General de Vivienda (2024): **5 viviendas donde se alojaban 13 personas en total, 11 hombres y 2 mujeres (todos antiguos residentes del CIPSH).**

## INTERVENCIÓN CON PERSONAS SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

Desde el servicio de primera acogida para personas indomiciliadas y sin hogar, en colaboración con las entidades que gestionan este programa (ACCEM, Cruz Roja y Procomar), se proporcionó atención a familias que aún no se han incorporado a este programa, realizando a lo largo de 2024 las siguientes actuaciones:

- Se facilitó alojamiento en pensiones y hostales a **38 familias**, sumando un total de **124 personas** (68 personas adultas y 56 menores).  
La **media de estancia** en los alojamientos es de **43,03 días**.  
La procedencia de las familias alojadas en pensiones es la siguiente: Venezuela (25 familias), Colombia (9 familias), Georgia (1 familia), Chile (1 familia), Honduras (1 familia) y Brasil (1 familia).
- Derivación y movilización de recursos para atender a las necesidades inmediatas de estas familias, con especial dedicación a la situación de los/las menores.  
Se derivó a las familias a:
  - Comedor social para recogida de comida preparada en horario de comida y cena.
  - Cruz Roja o San Vicente de Paul para recogida de alimentos de desayuno.
  - A todas las familias con menores en edad escolar, para trámite de escolarización de sus hijos.
  - Entidad Accem, con quien se ha tenido una coordinación estrecha, habiendo asesorado de los trámites en policía previamente en despacho.
- Se derivó a **11 familias** a **Albor** para lavado y secado de ropa.

- Se derivó a **2 personas** a **urgencias en hospital** por problemas sanitarios de menores.
- Se empadronó a **16 personas** en la dirección del comedor social.

El gasto total del alojamiento de todas las personas y familias (de protección internacional y por otras circunstancias) alojadas en pensión, hotel y hostel, mediante ayudas de emergencia tramitadas a través de endoso incluyendo la última comisión 21 de noviembre asciende a 109.318 €.

## **873.337 EUROS SE DESTINARON A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO, DE LOS QUE SE BENEFICIARON 1.735 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.

<b>CURSOS DE FORMACIÓN OCUPACIONAL</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
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
<b>PROGRAMAS MIXTOS DE FORMACIÓN Y EMPLEO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Programa mixto de formación y empleo "Parques y jardines V"	15
Programa mixto de formación y empleo Auxiliar de Centro	12
Programa mixto de formación y empleo "Pintura decorativa V"	12
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

La participación en programas realizados por entidades privadas sin ánimo de lucro con las subvenciones de empleabilidad fue de 603 personas.

También se establecieron tres convenios de colaboración con entidades privadas sin ánimo de lucro (Juan Soñador, Cruz Roja y Fundación Secretariado Gitano) para la mejora de la empleabilidad donde participaron 1.048 personas.

Se colaboró con la Fundación Santa María la Real para el programa de Lanzaderas de Empleo y con Fundación Secretariado Gitano para el programa europeo Tándem, para ello se cedieron las salas del Centro de Formación Jacinto Benavente.

## **5. ANIMACIÓN COMUNITARIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**

### **3.290 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 **3.290 personas en 70 proyectos de educación e intervención social.**

SECTORES	Nº Proyectos	PARTICIPANTES		TOTAL
		Mujer	Hombre	
MUJER	14	203		<b>203</b>
INFANCIA	23	653	611	<b>1.264</b>
HOMBRES	1		8	<b>8</b>
OTROS	32	996	819	<b>1.815</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>1.852</b>	<b>1.438</b>	<b>3.290</b>

## 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.

## 444.805 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	10	102.000
Personas mayores	11	15.730
Personas con discapacidad	26	24.200
Convivencia intercultural	14	12.000
Voluntariado	10	4.840
Sensibilización y educación para el desarrollo	7	8.470
Igualdad y prevención de la violencia de género	39	42.500
Proyectos en materia de juventud	19	72.325
Especial interés drogas	7	58.740
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
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>444.805</b>

Ayudas de emergencia destinadas a cubrir necesidades básicas inmediatas de las personas afectadas por la DANA de octubre de 2024 en Valencia	CARITAS	105.000
	CRUZ ROJA	105.000

Apoyo a asociaciones y entidades a través de convenios

NOMBRE	IMPORTE
Casa Colegio Mayor Menéndez Pelayo (INEA)	66.000
Asociación Avomacyl	4.000
Federación Asociación Personas Sordas Castilla	14.850
Fundación Juan Soñador	48.000
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	27.000
Cruz Roja Española	20.882
Fundación Secretariado General Gitano	20.000
Fundación Secretariado Gitano:proyecto Poises Igualdad Mujeres Gitanas	5.000
Fundación Intras	14.960

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
Fundación Rondilla	25.000
FUNDEMUCA	20.000
Puentes ONGD	8.290
COSOCIAL	3.600
Asociación de padres y familiares de personas con autismo	10.000
Asociación de ayuda a la dependencia y enfermedades raras	15.000
Asociación de antiguos alumnos de la Universidad de la Experiencia	3.000
REDMADRE	10.000
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
ASIES	3.000
Foro Feminista	3.500
PROCOMAR	12.000
Consejo Local de la Juventud	65.000
Fundación Splora	15.000

## 6. ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

ACTUACIÓN	NÚMERO DE PROYECTOS	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Actividades socio-culturales y de animación de la red de centros de vida activa	109	6.866
Programa de excursiones	30	1.581
Talleres	940	15.758
Actividades Intergeneracionales	16	959

Sesiones de baile	115	13.110
Huertos ecológicos	1	426
Talleres online	24	273
Actividades al aire libre y alternativas	33	475
<b>TOTAL</b>	<b>1.268</b>	<b>39.448</b>

Además, el Ayuntamiento de Valladolid es entidad de voluntariado reconocida por la Junta de Castilla y León. En los programas de envejecimiento activo participaron 308 personas voluntarias.

## PLAN CONTIGO DE SOLEDAD NO DESEADA 2024-2028

El objetivo es atender de manera más eficiente la problemática de la soledad no deseada y el aislamiento social en personas mayores durante el periodo 2024/2028 con los siguientes objetivos:

- Concienciar a la sociedad del problema de soledad que sufren muchas personas mayores.
- Facilitar información específica sobre los servicios y actuaciones municipales disponibles para abordar la soledad y la atención a las personas mayores.
- Facilitar la promoción de la autonomía y bienestar personal y emocional de las personas mayores de Valladolid.
- Identificar personas en situación de fragilidad, riesgo social y/o soledad en personas mayores.

El Plan consta de un conjunto de 26 medidas destinadas a paliar la soledad no deseada de las personas mayores. Entre ellas son:

- **Refuerzo de la implantación de la teleasistencia avanzada.** En 2024 se atendieron un total de 10.411 personas.
- **Conexión tecnológica en el servicio de ayuda a domicilio.**
- Dispositivos de monitorización de hábitos para personas usuarias que vivan solas y no sean capaces de utilizar ningún tipo de tecnología de la información y comunicación. En 2024 40 personas vivieron solas con este dispositivo.
- Dispositivos basados en asistente virtual por voz para personas usuarias que vivan solas y puedan utilizar algún tipo de tecnología de la información y comunicación. Permite la interacción con otros usuarios y con las auxiliares de ayuda a domicilio, además de con sus familiares. En 2024, 100 personas utilizaron este sistema.
- **Estrategia de promoción de la salud y prevención en el Sistema Nacional de Salud en Valladolid.** Se estableció una coordinación con los centros de salud con llamadas proactivas a personas mayores detectadas desde estos centros y desde los centros de vida activa para detectar posibles situaciones de vulnerabilidad y ofrecer las actividades de envejecimiento activo que se desarrollan en los propios centros. La estrategia se ha planteado dirigiéndose a la población mayor de 70 años, con el desarrollo de planes de seguimiento para la mejora de la salud y de prevención de la fragilidad.
- **Atención a través del Teléfono de la Esperanza a personas mayores en situación de soledad no deseada y aislamiento.**
- **Rediseño estratégico de las actividades de los centros de vida activa** para atraer a nuevos colectivos que aún no están asistiendo.
- **Yo YA No Cocino.** En 2024 se trabajó en el diseño del programa que se pondrá en marcha en 2025.

- **Haciendo amigos de 4 patas.** Promover el cuidado compartido de una mascota entre dos personas, ya que una de ellas por sus condiciones físicas ya no puede atenderla correctamente y hay otra persona voluntaria que le apoya en el cuidado. En 2024 se iniciaron los primeros contactos para poner en marcha el programa.
- **Oficina del Voluntariado Social Municipal.** Convenios de colaboración con cuatro entidades que realizan voluntariado con personas mayores: Fundación Cauce, Teléfono de la Esperanza, Cosocial y AVOMACYL. Cursos de formación del voluntariado.
- **Contigo en Navidad.** Se ofreció a personas mayores que viven solas la posibilidad de comer y cenar los días de Nochebuena, Navidad, Nochevieja y Año nuevo todos juntos. En 2024 participaron 21 personas.
- En 2024 se avanzó en el establecimiento de la **aplicación para móvil SeniorVA** para la solicitud de actividades en los centros de vida activa y se llevó a cabo su difusión en las redes sociales.

## 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 2024 se registraron 23 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.). Se ha reducido el número de llamadas con respecto al año anterior por canalizarse las demandas de información hacia otros recursos informativos como correo de los centros de vida activa o teléfono de información 010.

## AYUDAS ECONÓMICAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL

Se otorgaron 60.000€ 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 53 prestaciones.

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

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			Nº PERSONAS ATENDIDAS
		MUJERES NIÑAS	HOMBRES NIÑOS	ONLINE/ GRAN FORMATO	
LLAMADAS	1.001	902	99	0	1.001
ACTIVIDADES/TALLERES*	224	3.754	690	49	4.493
EXPOSICIONES	12	165	24	0	189
CESIÓN DE SALA	28	285	57	0	342
SERVICIO CANGURO	116	45	67	0	112
ACTUACIONES DE GRAN FORMATO	4	-	-	260	512
PROGRAMA INSERCIÓN LABORAL	-	156	-	0	156
CHARLAS DIVULGATIVAS	16	155	75	0	230
FORMACIÓN	0	0	0	0	0
VISITAS**	-	983	108	0	1.091
TOTAL		6.445	1.120	309	8.126

\* Realizados 224 talleres que conforman un total de 358 sesiones.

\*\* Personas atendidas en el centro que no han acudido a talleres o actividades.

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

	FACEBOOK	INSTAGRAM	X - TWITER	YOUTUBE	TOTAL SEGUIDORES	OBSERVACIONES
Enero-marzo	2.562	2.350	806	62	5.780	
Abril - junio	2.585	2.398	825	74	5.882	Se transmite en directo 2 charlas de Malva de mayo, y la II Jornada de Progestión
Julio - septiembre	2.609	2.431	846	76	5.962	
Octubre - diciembre	2.641	2.639	842	78	6.200	

\*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 2024 se atendió a 226 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 2024, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones (datos recogidos del Sistema de Acceso Unificado de los Servicios Sociales-SAUSS):

- **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, en total 1.312 intervenciones. Derivación a la trabajadora social de apoyo a CEAS que atiende específicamente a mujeres víctimas de violencia de género, 183 mujeres.
- **Servicio ATENPRO, de atención y protección para víctimas de violencia contra las mujeres**, 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 2024 contaron con el servicio un total de 178 mujeres, habiéndose producido 70 nuevas altas.
- Se prestó **alojamiento provisional a 8 mujeres víctimas de violencia de género y 13 menores**.
- **Ayudas económicas** específicas para mujeres víctimas de violencia de género: se concedieron 101 ayudas de emergencia a mujeres en situación de violencia de género.
- **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 9 mujeres.

- **Programa de viviendas individuales para víctimas de violencia de género (Fomento).** Se realizó información y derivación de 211 mujeres.
- Se tramitaron **22** derivaciones para centros de emergencia y **50** para casas de acogida.
- **Apoyo psicológico** y asesoramiento a víctimas de violencia de género de Corporación Local: 123 personas.
- Derivación al servicio de **apoyo psicológico** del **Colegio de Psicólogos** a través del convenio con la Junta de Castilla y León: **349 mujeres**.
- **Asesoramiento jurídico** a víctimas de violencia de género mediante derivación a servicios específicos: a través del convenio de la Comunidad autónoma **54 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:** fueron derivadas **15** mujeres.
- **Servicio de traducción e interpretación para víctimas de violencia de género** de la Comunidad autónoma: **6** mujeres derivadas.
- Se realizaron **142 acreditaciones administrativas de la condición de víctimas de violencia de género**.
- **Servicio de apoyo psicológico a maltratadores** corporaciones locales: 1.
- **Servicio de apoyo psicológico a maltratadores de la Comunidad Autónoma:** 16.
- **Servicio de apoyo en el entorno familiar para víctimas de violencia de género:** 10.
- **Se participó en el Proyecto Europeo CRECE liderado por Cruz Roja**, sobre la soledad no deseada con mujeres víctimas de violencia de género, cuyo enfoque destacado es el comunitario, en el que todos los actores de la comunidad, tanto formales como informales participan en la generación de respuestas coordinadas e integradas.

## 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	Nº de participantes		TOTAL
	Mujeres	Hombres	
207	2.147	2.412	4.559

### 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 2024 se elaboraron 8 informes de impacto de género.

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

- Talleres en el Centro Municipal de Igualdad:
  - Talleres lúdico familiares
  - Talleres infantiles, cocina y manualidades.
- Servicio de Canguros en el Centro Municipal de Igualdad: 112 personas (45 niñas y 67 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.

## **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 2024 se realizaron campañas de sensibilización en torno a los siguientes días relevantes:

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

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.

## 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 2024		
	Número	Nº personas
EVENTOS	119	8.975
EXPOSICIONES	37	3.559
TALLERES	103	2.930
CONCIERTOS	35	2.305
TEATRO	12	1.248
OCIO Y VARIOS	166	22.494
FORMACIÓN	76	1.067
ESTUDIAR		4.452
RESERVA DE SALA		10.344
ESTUDIO GRABACIÓN EJSur		105
INFORMACIÓN JUVENIL		972
CARNÉ JOVEN		1.185

ASESORIAS PROFESIONALES (legales + afectivo/sexual + psicológica)		290
<b>TOTALES</b>	<b>548</b>	<b>59.926</b>

MUJERES	25.646
HOMBRES	34.274
MEDIA DE EDAD APROX.	21,50 años

## ACTIVIDADES DE OCIO ALTERNATIVO VALLANOCHES Y VALLATARDES

ACTIVIDADES	HOMBRES	MUJERES	PARTICIPANTES TOTALES
-------------	---------	---------	--------------------------

1ª EDICION	VALLATARDE	TALLERES	41	653	533	<b>1.186</b>
		DEPORTIVAS	31	762	513	<b>1.275</b>
		CULTURALES	16	492	612	<b>1.104</b>
	VALLANOCHES	TALLERES	34	491	622	<b>1.113</b>
		DEPORTIVAS	63	5.260	2.311	<b>7.571</b>
		CULTURALES	13	930	905	<b>1.835</b>
VERANO	VALLATARDE	TALLERES	7	136	115	<b>251</b>
		DEPORTIVAS	23	415	433	<b>848</b>
		CULTURALES	5	39	64	<b>103</b>
	VALLANOCHES	TALLERES	8	149	214	<b>363</b>
		DEPORTIVAS	36	1.181	1.592	<b>2.773</b>
		CULTURALES	8	2.845	3.530	<b>6.375</b>
2ª EDICION	VALLATARDE	TALLERES	30	444	497	<b>941</b>
		DEPORTIVAS	21	481	427	<b>908</b>
		CULTURALES	12	202	415	<b>617</b>
	VALLANOCHES	TALLERES	29	766	629	<b>1.395</b>
		DEPORTIVAS	55	3.345	1.581	<b>4.926</b>
		CULTURALES	7	604	708	<b>1.312</b>

2024	VALLATARDE	TALLERES	78	1.233	1.145	<b>2.378</b>
		DEPORTIVAS	75	1.658	1.373	<b>3.031</b>

		CULTURALES	33	733	1.091	<b>1.824</b>
	VALLANOCHÉ	TALLERES	71	1.406	1.465	<b>2.871</b>
		DEPORTIVAS	154	9.786	5.484	<b>15.270</b>
		CULTURALES	28	4.379	5.143	<b>9.522</b>

2024	TOTALES	TALLERES	<b>149</b>	<b>2.639</b>	<b>2.610</b>	<b>5.249</b>
		DEPORTIVAS	<b>229</b>	<b>11.444</b>	<b>6.857</b>	<b>18.301</b>
		CULTURALES	<b>61</b>	<b>5.112</b>	<b>6.234</b>	<b>11.346</b>

<b>2024</b>	<b>TOTALES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>439</b>	<b>19.195</b>	<b>15.701</b>	<b>34.896</b>
-------------	----------------	--------------------	------------	---------------	---------------	---------------

## 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
<b>MUJERES</b>	310	443	669	261	255	209	142	45	<b>2.334</b>
<b>HOMBRES</b>	297	434	665	229	212	191	121	28	<b>2.177</b>
<b>TOTAL</b>	607	877	1.334	490	467	400	263	73	<b>4.511</b>

(Datos acumulados hasta el 14/10 de 2024)

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	41
VOLUNTARIADO	2
CULTURA	12
MEDIOAMBIENTE	13
FORMACIÓN	12
FOMENTO ASOCIACIONISMO	10
PARTICIPACIÓN	12

## ESCUELA MUNICIPAL DE FORMACIÓN Y ANIMACIÓN JUVENIL

Se impartieron dos cursos de monitor de tiempo libre con 40 participantes, 31 mujeres y 9 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 7 programas, con un total de 53 participantes, 21 hombres y 32 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 4 talleres con 27 participantes, 5 hombres y 22 mujeres.
- **Programa *Gaming*** para la prevención selectiva del abuso y riesgos de las nuevas tecnologías (Internet, redes sociales y videojuegos) en adolescentes y su entorno familiar. Total participantes de prevención selectiva: 33, 25 chicos y 8 chicas y sus familias.
- **Se elaboró un video y una infografía** referidos a la prevención de adicciones en el ámbito familiar.

### ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR

- **Taller de reducción de los accidentes de tráfico relacionados con el consumo de alcohol y cannabis.** Se realizaron 20 talleres, con un total de 334 participantes, 117 alumnas y 217 alumnos.
- **Programa de dispensación responsable de alcohol:** 7 programas, con un total de 93 participantes, 54 alumnas y 39 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. Se realizaron 121 programas, con un total de 2.638 participantes, 1.253 alumnas y 1.385 alumnos.  
**Formación en los ciclos de grado medio formativos de urgencias y emergencias en el Programa Ícaro-alcohol.** Se realizaron 2 programas, con un total de 38 participantes, 8 hombres y 30 mujeres.

### ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN COMUNITARIA Y SENSIBILIZACIÓN

- **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 Halloween. Se realizaron 6 salidas, 4 salidas con instalación de carpa. Se llegó a 3.710 jóvenes.
- **Programa EXEO** de información sobre riesgos de consumo a jóvenes usuarios de drogas en ambiente lúdico-festivo. Se realizaron 6 salidas y se informó a 954 jóvenes.
- **Infografías:** se elaboraron tres infografías sobre distintas temáticas: bebidas energéticas, vapors y benzodiacepinas.
- **Videos:** se elaboraron dos vídeos, uno relativo a la prevención de consumo de sustancias y otro de prevención hacia las TIC.

### 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 el que participaron 10 personas, 8 hombres y 2 mujeres.
- **Taller “Prevención de consumo de drogas dirigido a personas con discapacidad intelectual”.** Se realizó 1 taller en Fundación Personas con 6 participantes, 2 hombres y 4 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 realizó 1 taller; participaron 5 personas, 2 hombres y 3 mujeres.
- **Módulo sobre prevención de drogodependencias en los cursos de formación de entrenadores/as deportivos/as** organizados por la Fundación Municipal de Deportes. Se realizó 1 taller de 2 horas de duración. Participaron 17 mujeres.
- **Taller de prevención del abuso de las TRIC dirigido a los jóvenes.** Se realizaron 2 talleres y participaron 14 personas, 8 hombres y 6 mujeres.
- **Taller de prevención del consumo de alcohol, tabaco y cannabis dirigido a jóvenes.** Se realizaron 4 talleres de 2 horas de duración. Participaron 44 personas: 20 mujeres y 24 hombres.
- **Curso de prevención del consumo de alcohol, tabaco y cannabis** de 20 horas de duración. Participaron 10 mujeres.
- **Taller online de dispensación responsable de alcohol dirigido a los hosteleros.** Participaron 45 personas: 16 mujeres y 38 hombres.
- **Jornadas de prevención digital para alumnado de la UVA «Jornadas tecnología y sociedad»:** Se realizaron 2 jornadas. Participaron 37 personas: 29 mujeres y 8 hombres.
- **Taller Tratamiento Periodístico en materia de drogas y adicciones, dentro de las Jornadas de Periodismo Social de la UVA.** Participaron 23 estudiantes, 5 hombres y 18 mujeres.
- **Formación de los profesionales de las ambulancias en la intervención breve del Programa Ícaro-alcohol.** Participaron 8 personas, 4 hombres y 4 mujeres.

#### ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL

- **Curso de formación** en búsqueda de empleo, dirigido a personas en proceso de rehabilitación y personas en exclusión social, de 30 horas de duración. Participaron 10 personas: 7 hombres y 3 mujeres.
- **Taller de prevención dirigido a mujeres en situación de especial vulnerabilidad** con el objeto de trabajar la reducción del daño, la prevención y la educación para la salud y facilitar su inserción social y laboral, de 30 horas de duración. Participaron 10 mujeres.

#### MESAS DE TRABAJO DE PREVENCIÓN DE DROGAS Y OTRAS ADICCIONES

Se celebraron 2 mesas de trabajo de prevención de drogas y otras adicciones del Consejo Municipal de Servicios Sociales.

#### 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 2024 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.

## 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 extensos. 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 2024 asistieron 58 personas, 27 hombres y 31 mujeres con edades comprendidas entre los 21 y los 68 años. Durante este año se produjeron 3 altas y 1 baja.

En 2024 destacaron las siguientes actividades:

- 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.
- Servicio de asesoramiento especializado en temas de dependencia para atención individualizada a familias sobre acceso a recursos sociales.
- Excursión a Asturias 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 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.
- Educación para la salud.
- Programa de Vida Independiente, con talleres de cocina, de habilidades domésticas, manejo del dinero, taller de relajación, envejecimiento activo.
- Gimnasia oriental.
- Celebraciones (comidas, cumpleaños...).
- Actividades deportivas (natación, zumba, baloncesto, juegos deportivos al aire libre).

Desde el área de orientación laboral se consiguió la contratación de un usuario del centro en el servicio de limpieza del Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

## AYUDAS DE CARÁCTER INDIVIDUAL PARA EL TRANSPORTE DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA MEDIANTE TAXIS PARA EL AÑO 2024

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 41.700 €, se concedieron 114 ayudas (66 mujeres y 48 hombres).

## 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 atendió a 218 solicitantes.

También se dio cobertura a 57 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 intérprete de lengua de signos española en los siguientes eventos municipales: el VII Foro de la Cultura, Día Internacional de la Mujer, Día contra la Discriminación Racial, el pregón de Ferias, las galas de inauguración y clausura de SEMINCI y en el acto institucional de la I Feria Social, organizada con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, además de en procesos selectivos de empleo público.

## II PLAN MUNICIPAL DE ACCESIBILIDAD “Valladolid InclusiVA”

Destacan las siguientes actuaciones realizadas:

- Organización de una **Jornada de Atención Temprana con la Fundación Querer**, en enero de 2024, dirigida a profesionales del ámbito médico, social y educativo, implicados en esta etapa de la atención a menores.
- 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 2024 se impartieron 23 talleres de 3 horas cada uno en 10 centros escolares, con la participación de 431 alumnos y 402 alumnas.
- Protocolo de colaboración entre el Ayuntamiento y el Puente Salud Mental Valladolid para la **realización de prácticas formativas en entornos laborales reales**, por el que se incorporaron 3 personas en conserjerías de centros de vida activa durante 160 horas.
- Mejora de la **accesibilidad para las Ferias de Valladolid**, en coordinación con el Área de Turismo, Eventos y Marca Ciudad y con las entidades del sector. Entre las mejoras planteadas, cabe destacar que se pusieron en marcha las siguientes:
  - Mejoras en la Feria de Día, con la instalación de mostradores accesibles.
  - Mejoras en la información sobre accesibilidad en el programa de Ferias y en la página web.
  - Instalación de aseos adaptados en zonas de más afluencia.
  - Reserva de espacio en el balcón del Ayuntamiento para personas con discapacidad, para asistir a los conciertos.
  - Emisión en pantalla del intérprete de lengua de signos en el pregón de Ferias.
  - Teatro familiar con intérprete de lengua de signos.

- Información en la web sobre las plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida en las zonas de más afluencia.
- Realización de la **I Feria Social, organizada con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad**. Se llevó a cabo el día 3 de diciembre en la Cúpula del Milenio y se contó con la participación de las entidades de la mesa de trabajo de personas con discapacidad, a través de mesas informativas, exposición y venta de productos de elaboración propia, muestras de actividades y talleres participativos.

## ATENCIÓN A PERSONAS INMIGRANTES

Como actuaciones desarrolladas desde el **Centro de Atención al Inmigrante (CAI)** y el Plan de Convivencia Ciudadana Intercultural-Valladolid ciudad de convivencia, destacan:

<b>Informes de arraigo social</b> *Elaborados para regularizar la situación administrativa de personas inmigrantes	<b>201 expedientes estudiados</b> (98 mujeres y 103 hombres)  <b>199 informes realizados</b> (97 mujeres y 102 hombres)
---	---

## 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 5 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 tradujo y se maquetó en los idiomas castellano, árabe, búlgaro, rumano y ucraniano.
- Desarrollo de acciones formativas sobre “Referentes Culturales y Estructuras de Participación” del municipio de Valladolid. Se han realizado **12 cursos de Referentes Culturales, Valores Cívicos y Estructuras de Participación Social**. Han sido 324 las personas que participaron en los cursos, de los cuales 209 eran mujeres y 115 hombres, de distinto lugar de procedencia: Armenia, Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, El Salvador, Guinea Conakry, Honduras, Marruecos, Perú, Senegal, Somalia, Ucrania y Venezuela.
- Desarrollo de proyectos a través de las subvenciones de especial interés en materia de orientación y asesoramiento laboral para personas inmigrantes. Se concedió **subvención a las entidades CC.OO., UGT y CEOE**. Se dio atención en materia laboral y extranjería a **520 personas (261 mujeres y 259 hombres)**. Se desarrollaron 4 talleres de acceso a la nacionalidad, 3 talleres de homologación y posibilidades formativas, 5 talleres de acceso al empleo y derechos laborales y 2 cursos de esfuerzo de integración, con la participación de un total de 476 personas. Se realizó la campaña de sensibilización “en Valladolid suman” con la edición y reparto de 100 carteles.
- **Mesa redonda: “Acceso al empleo para personas migrantes”**, con la participación de 111 personas (71 mujeres y 40 hombres).

## 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 han presentado 15 proyectos de entidades sociales de la ciudad, fueron concedidas 14 subvenciones.
- Se desarrollaron **dos ediciones del curso sobre “Derecho de Extranjería y Protección Internacional”** destinado a personal municipal. **Participaron un total de 45 mujeres.**
- **Celebración de días a favor de la convivencia ciudadana** y del rechazo de actitudes intolerantes:
  - Día Europeo de la Mediación:** 21 de enero – 44 participantes (37 mujeres y 7 hombres).
    - Dos charlas en el IES Ferrari
  - Día contra la discriminación racial y étnica:** 21 de marzo – 195 participantes (160 mujeres y 35 hombres):
    - *Charla Centro FP La Milagrosa y Santa Florentina*, 21 participantes (3 mujeres y 18 hombres).
    - *Charla café tertulia* sobre la discriminación en zona Pisuegra con 10 mujeres participantes.
    - *Actividad de convivencia con la asociación Stara Planina*, en Zona Esgueva con 50 participantes (25 mujeres y 25 hombres).
    - *Acto institucional*, en el que se reconoció el compromiso y trayectoria de Fernando Rey Martínez con los Derechos humanos y contra la discriminación.
    - *Presentación del juego “Lupeando”*, dirigido a reflexionar sobre la desinformación y los rumores, y su influencia en la creación de estereotipos y prejuicios sobre las personas culturalmente diversas. Se editaron 300 juegos con la finalidad de realizar una campaña general y multiplicadora. Se convocaron 25 asociaciones y 17 entidades.
  - Día del Pueblo gitano:** 8 de abril.
    - Apoyo a las asociaciones de personas gitanas de la ciudad *en la difusión y financiación de actividades.*
    - *Presencia institucional* en el manifiesto y rito de las flores.
  - Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo:** 21 de mayo.
    - Semana Intercultural.
  - Día contra la pena de muerte, “Red de Ciudades por la Vida, Ciudades contra la Pena de Muerte”:** 31 de noviembre.
    - Lectura de un manifiesto a cargo de la entidad Amnistía Internacional, comunicación a prensa y publicación del manifiesto en la Web municipal y en redes sociales.
  - Día de los Derechos Humanos:** 10 de diciembre – 120 participantes.
    - *Teatro foro “El juego de tu vida”*, en la zona Pisuegra.
  - Día del Migrante:** 18 de diciembre – 143 participantes.
    - *Teatro Foro “El juego de tu vida”*, en la zona Esgueva.
- **Gestión diversidad religiosa:**
  - Celebración de dos sesiones de la *Mesa de diversidad Religiosa* el 4 de marzo y 17 de octubre de 2024.
  - Financiación y apoyo organizativo al proyecto de *“Valladolid Plural” en 2024*. Se celebró una mesa redonda en el Museo Patio Herreriano el día 5 de noviembre, y *“La noche de las religiones”* el día 8 de noviembre.
  - Financiación de la actividad *“Los Sabores de los Rituales”*, encuentro gastronómico relacionada con las celebraciones de distintas confesiones religiosa.
  - Renovación del dominio de la *web de diversidad Religiosa* (febrero 2024).
  - *Actualización del calendario interreligioso* de la página web de Diversidad Religiosa.
  - Apoyo a los responsables de las Mezquitas de la ciudad para la petición de ocupación de vía pública para la *celebración del fin del Ramadán y de la Fiesta del Cordero*.

- Asesoramientos a entidades religiosas (ocupación de vía pública, clases de religión, acomodación de un espacio del cementerio de las contiendas al rito musulmán, exigencias y trámites obras.).
- Asistencia en el *II Foro Municipios por la Tolerancia* organizado la Fundación Pluralismo y Convivencia y celebrado el 18 y 19 de noviembre en Madrid, con participación del Ayuntamiento de Valladolid en la mesa de “Innovación y buenas prácticas municipales de gestión de la diversidad religiosa”.
- **Apoyo técnico a las entidades y asociaciones**
  - Presentación y justificación de las subvenciones convocadas. Cuantificado 22 asesoramientos.
  - Reunión de la concejalía con 20 asociaciones de personas migrantes de la ciudad.
  - Información sobre ubicación y horarios de los centros cívicos de la ciudad y del procedimiento de solicitud de espacios.
  - Formación sobre gestión de la asociación, 4 horas de duración, impartida a 3 asociaciones de la comunidad gitana, representadas por 2 mujeres y 3 hombres.
  - Reunión con las asociaciones de personas migrantes y personas gitanas, para la preparación de la Semana Intercultural.

## ÁREA DE MEDIACIÓN

- **13 demandas de mediación:** 8 susceptibles de intervención, a través de apoyo y asesoramiento, procedimientos de negociación y derivación para la resolución del conflicto (6 resueltas satisfactoriamente, 1 en trámite, 1 derivada a otra instancia por no ser intercultural), 4 desestimadas, 1 derivada a la vía judicial. Por zonas (2 zona Campo Grande, 3 zona Pisuegra, 3 zona Este y 1 zona Esgueva).
- **Curso “Mediación y resolución de conflictos interculturales y comunitarios”.** Impartidas 20 horas. Dirigido a personal técnico participaron 20 personas (17 mujeres y 3 hombres).
- **Charlas formativas / informativas sobre mediación intercultural** en distintas zonas de la ciudad: cinco charlas en las que participaron 290 personas (268 mujeres y 22 hombres). Programas de animación intercultural vinculados a grupos de CEAS y Grado de Educación Social de la UVA.
- **4 talleres interculturales en CEAS.** Participaron 49 personas (28 mujeres y 21 hombres).
- **Gimkana intercultural** CEAS Rondilla, participaron 28 menores (21 niñas y 7 niños).
- **Colaboración con el programa “Acabo de llegar”** del CEAS Argales, con dos grupos de personas migrantes. Participaron 25 personas (14 mujeres y 11 hombres).
- **Participación grupos de CEAS:** 7 acciones y 102 personas (63 mujeres y 39 hombres).

## ÁREA DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- **Talleres de Convivencia Intercultural en colegios,** se han desarrollado 110 talleres en 34 centros educativos (23 públicos y 11 concertados) han participado 1.931 alumnos/as (988 niños y 943 niñas), de 48 países diferentes.
- **Desarrollo de 35 talleres de Prevención de la Intolerancia y los Delitos de Odio,** dirigidos al alumnado de Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional en 13 centros educativos (6 públicos y 7 concertados). Participaron 770 jóvenes (226 alumnas y 51 alumnos) de 19 países diferentes.
- **Charlas de sensibilización contra la discriminación y derechos humanos:** Grado de Educación Social de la UVA con la asistencia de 30 personas (25 mujeres y 5 hombres) y asociación Amas de Casa de la Victoria, 70 mujeres asistentes.

- **Valladolid Ciudad Educadora:** desarrollo de 9 talleres de Lupeando dirigidos al alumnado de Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional, en los que participaron 247 alumnos/as (138 mujeres y 109 hombres).
- **Estrategia anti-rumor**
  - Taller Anti- Rumor dirigido a los estudiantes de cuarto de Periodismo, 16 participantes (10 mujeres y 6 hombres).
  - Presentación del juego “Lupeando”, recurso lúdico y pedagógico dirigido a reflexionar sobre la desinformación y los rumores, y la influencia de los estereotipos sobre las personas culturalmente diversas. Se editaron 300 juegos y se presentó a 41 asociaciones y 28 entidades sociales, 20 centros municipales (CVA, CEAS, Consejos Sociales, FeCEAV, espacios jóvenes) y 6 colegios.
  - Participación en Podcast Órbita Sur en el Espacio Joven Zona Sur.
  - Reconocimiento de buena práctica social al juego Lupeando, en el III Congreso Internacional de Buenas Prácticas en intervención social de Tomelloso. Asimismo, se ha presentado en la formación a agentes educativos “Canarias Convive” organizado por el Gobierno de Canarias y la Universidad de la Laguna.
  - Desarrollo de espacios de intercambio y formación para agentes: En 2024 se llevaron a cabo 53 sesiones del Lupeando con un total de 855 destinatarios (572 mujeres y 282 hombres). Estas sesiones se realizaron en zonas de acción social, centros educativos y entidades sociales de la ciudad.
- **XXI Semana Intercultural**, celebrada del 23 de mayo al 1 de junio de 2024. Evento anual a favor de la convivencia y el respeto a la diversidad cultural y étnica, que reúne actividades lúdicas y genera espacios de encuentro para la ciudadanía. **Dentro de la misma se desarrollaron 8 actuaciones y participaron 1.138 personas.**

## COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- Convocatoria de subvenciones a proyectos de cooperación al desarrollo por un importe de 391.000€. Fueron subvencionados 9 proyectos en 8 países: Kenia, El Salvador, Bolivia, Zambia, Brasil, Guinea Bissau, Guatemala y Colombia.  
Los proyectos fueron destinados a educación (3), producción pecuaria (2), salud (1) y agua y saneamiento (3).  
El número de beneficiarios directos fue de 7.464 personas: 4.483 mujeres y 2.981 hombres.  
Los proyectos fueron dirigidos a: menores (4), mujeres (1) y población en general (4).  
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 9 “Industria, innovación e infraestructura “
  - 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 3 proyectos en 3 países: Haití, Uganda y Níger. Son 2 áreas geográficas: África y Centroamérica-Caribe.  
Los proyectos fueron destinados a: ayuda alimentaria (1) y atención a refugiados y desplazados (2).  
El número de beneficiarios directos fue de 16.487 personas: 11.598 mujeres y 4.889 hombres.

Los proyectos fueron dirigidos a población general.

Los ODS en los que inciden han sido:

- ODS 1 “Fin de la pobreza”
  - ODS 2 “Hambre cero”
  - ODS 3 “Salud y bienestar”
  - ODS 5 “Igualdad de género”
  - ODS 7 “Energía asequible y no contaminante”
  - ODS 17 “Alianzas para lograr los objetivos”
- 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 14 personas procedentes de: Bolivia, Costa Rica, EL Salvador, México, Venezuela y Honduras.  
Las áreas de gestión municipal en las que realizaron las pasantías fueron: gestión tributaria y recaudación, administración electrónica, servicios sociales, medio ambiente, parques y jardines, planificación y gestión urbanística, gestión de la calidad en los servicios públicos, gestión cultural y turismo de interior, Agencia de Innovación, seguridad ciudadana y gestión del ciclo del agua.
  - Convocatoria anual de subvenciones a proyectos de Sensibilización y Educación para el Desarrollo por un importe 8.470€. Se subvencionaron 7 proyectos, con las siguientes temáticas abordadas en todos ellos: consumo responsable y comercio justo, por la justicia global, empoderamiento de mujeres: el Sur global y respeto a la diversidad.
  - Se concedieron 2 ayudas de emergencia humanitaria, por importe de 10.000€ cada una: a UNICEF, con el fin de atender el brote de cólera en HAITÍ y a la ONG **PROYECTO RUBARE** para atender las necesidades de ayuda alimentaria de emergencia destinada a los campos de refugiados en el República Democrática del Congo.
  - Convenios vinculados con el objeto de Cooperación al Desarrollo:
    - **Asociación Cultural de Amigos del Pueblo Saharaui** para ayuda alimentaria en los campamentos saharauis en el Tinduf, Argelia.
    - **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.
    - **Convenio con la entidad PUENTES ONGD**, para materializar la recaudación obtenida del concierto celebrado con motivo de la celebración del Día del Cooperante para la ejecución del proyecto: “*Veladas de danza y dramatización*”, dirigido a la integración social a través de la música y la danza de menores de la calle en Kinshasa de la República Democrática del Congo.
    - Convenios encaminados al fortalecimiento institucional y mejora de la gobernanza local en distintos países latinoamericanos:
      - **Protocolo de colaboración con OICI** (Organización Iberoamericana de Cooperación Internacional) para el desarrollo del programa de Pasantías con alumnado iberoamericano y otras actividades de cooperación internacional.
      - **Convenio con FUNDEMUCA**: Panamá – Honduras y Costa Rica.
      - **Convenio con FUNDEMUCA**: Centroamérica y República Dominicana.
      - **Convenio con INCIDEM**: El Salvador.
      - **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. Se impartieron 42,5 talleres en 22 centros.
  - Actividades de sensibilización:
    - Día del Comercio Justo:

- Charlas informativas sobre las claves del comercio justo con catas de chocolates de comercio justo dirigidas las personas jóvenes de la ciudad, a través los espacios jóvenes: Espacio Joven Norte y Espacio Joven Sur, en el que participaron 60 personas en total.
- Día del Cooperante:
  - Exposición para la conmemoración del Día del Cooperante: "*Entre todos avanzamos. Cada paso cuenta*", elaborada en colaboración con la Coordinadora de ONGD de Castilla y León e instalada en las verjas del Campo Grande desde el 6 de septiembre hasta el 17 noviembre de 2024.
  - Elaboración de folleto sobre el Día del Cooperante, para información sobre su significación y como programa de las actividades organizadas para su celebración.
  - Organización de concierto solidario "*IPARADISI. Bienvenidos al paraíso*", organizado en el Centro Cultural Miguel Delibes el día 15 de septiembre, cuya recaudación fue destinada a un proyecto de cooperación al desarrollo relacionado con el trabajo con menores.
  - Tramitación de un convenio con la entidad PUENTES ONGD para materializar la transferencia de los fondos recaudados, 8.290€, en el concierto solidario, para apoyo a un programa de menores de la calle en Kinshasa, República Democrática del Congo.
- Organización e impartición del curso sobre EPCG (Educación para la Ciudadanía Global): "*La acción transformadora de la Administración local a través de la Educación para la Ciudadanía Global*" dirigido a todo el personal municipal, con los siguientes objetivos: formar al personal municipal en Educación para la Ciudadanía Global y Desarrollo Sostenible, acercar a los profesionales experiencias de buenas prácticas sobre Educación para la Ciudadanía Global llevadas a cabo por distintas Administraciones Públicas en España y favorecer su replicabilidad para el propio Ayuntamiento de Valladolid. Actividad formativa en la que participaron 8 empleados municipales de distintas áreas del Ayuntamiento.

## 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 **808 participantes**.

### Los datos del banco del tiempo a fecha 31 de diciembre de 2024 fueron los siguientes:

- Nº total de socios/as individuales inscritos en el año 2024: **34**.
- Nº total de socios/as individuales inscritos a 31 de diciembre: **805 (519 mujeres y 273 hombres)**.
- Nº de asociaciones inscritas como socios en el año 2024: **0**.
- Nº total de asociaciones inscritas a 31 de diciembre: **13**.
- Nº total de socios (individuales y asociaciones) inscritos a 31 de diciembre: **808**.
- Nº de bajas en el año 2024: 15 (1 asociación, 7 mujeres y 7 hombres).

### Intercambios realizados en el año 2024 y desde su creación:

- Intercambios totales realizados en el 2024: **1.134**, de los cuales 233 son intercambios grupales, 306 del Banco del Tiempo, 594 individuales y 1 intercambios de entidades/asociaciones.
- Intercambios totales realizados desde su creación: **19.191**.

## 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 24-25 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
COMPRENSIÓN LECTO/ESCRIT. Y MATEMÁTICA 1	1	Huerta Rey/Parquesol	9	9	0	2	7
	1	Esgueva	8	5	3	1	7
COMPRENSIÓN LECTO/ESCRIT. Y MATEMÁTICA 2	1	Huerta del Rey/Parquesol	8	8	0	0	8
	1	Este	6	4	2	0	6
COMPRENSIÓN LECTO/ESCRIT. MATEMÁTICA 1 / 2 (Adaptados)	1	Belén	4	1	3	2	2
	1	Pinar de Antequera	10	9	1	0	10
	1	Delicias	5	5	0	5	0
CULTURA BÁSICA	1	Belén	18	14	4	3	15
	4	Delicias	65	60	5	3	62
	4	Esgueva	89	83	6	12	77
	2	Huerta Rey/Parque	41	37	4	3	38
	2	Alameda	27	26	1	2	25
	3	Este	36	32	4	1	35
	1	Puente Duero	17	17	0	0	17
<b>Total</b>	<b>24</b>		<b>343</b>	<b>310</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>309</b>

**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	13	9	5	17
ESPA 2º CICLO	1	BELÉN (VADILLOS)	19	15	4	8	11
	1	DELICIAS	23	13	10	9	14
	1	DELICIAS	30	20	10	28	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>94</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>51</b>	<b>43</b>

**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	3	9
	2	ESGUEVA	22	11	11	8	14
	4	ZONA ESTE	46	32	14	14	32
INFORMATICA AVANZADA	1	ESGUEVA	12	6	6	4	8
BIOLOGÍA	1	BELÉN	14	10	4	3	11
	9	HUERTA-PARQUESOL	417	355	62	33	384
ESCRIT. CREATIVA	1	DELICIAS	14	13	1	4	10
	1	HUERTA REY PARQUESOL	21	17	4	5	16
	1	ALAMEDA	24	15	9	9	15
	1	ZONA ESTE	12	8	4	4	8
	1	LA VICTORIA	19	15	4	8	11
MEMORIA	4	DELICIAS	68	56	12	11	57
	2	ESGUEVA	26	20	6	4	22
	2	ZONA ESTE	29	24	5	1	28
	1	ALAMEDA	21	16	5	2	19
TERTULIA LITERARIA	2	BELÉN/VADILLOS	39	38	1	5	34
	1	DELICIAS	15	13	2	2	13
	1	ESGUEVA	11	8	3	5	6
	3	HUERTA-PARQUESOL	87	69	18	11	76

	2	ALAMEDA	43	35	8	10	33
TERTULIA LITERARIA Y CINE	1	JUAN DE AUSTRIA	10	8	2	1	9
ÁGILMENTE	4	HUERTA-PARQUESOL	90	78	12	11	79
	1	ESTE	17	14	3	3	14
	1	DELICIAS	12	10	2	3	9
	1	BELÉN/VADILLOS	20	17	3	5	15
ARTE	4	BELÉN/VADILLOS	110	98	12	14	96
	3	DELICIAS	70	63	7	13	57
	1	ZONA ESTE	24	21	3	5	19
	7	HUERTA-PARQUESOL	337	281	56	36	301
ARTE VALLADOLID	1	DELICIAS	13	12	1	2	11
HISTORIA	1	ZONA ESTE	12	9	3	3	9
	2	JUAN DE AUSTRIA	51	36	15	8	43
HISTORIA A TRAVÉS DEL CINE	1	DELICIAS	25	25	0	5	20
	1	BELÉN	29	24	5	6	23
	1	ALAMEDA	18	13	5	7	11
SENTIRSE BIEN	2	BELÉN	40	35	5	2	38
	1	DELICIAS	12	9	3	1	11
	1	ESGUEVA	19	14	5	3	16
	1	ZONA ESTE	23	23	0	8	15
	1	ALAMEDA	21	21	0	0	21
INGLÉS	3	BELÉN/VADILLOS	45	41	4	14	31
	5	DELICIAS	76	57	19	28	48
	2	ZONA ESTE	27	19	8	9	18
	1	ZONA SUR (JUAN DE AUSTRIA)	13	9	4	2	11
	10	HUERTA-PARQUESOL	162	131	31	48	114
	2	ALAMEDA	34	26	8	12	22
REFUERZO DIGITAL	1	DELICIAS	15	10	5	4	11
TALLER DE LENGUA	1	ALAMEDA	11	8	3	3	8
GESTION EMOCIONAL	1	ESGUEVA	20	19	1	2	18
CIUDADANÍA DIGITAL	9	BELÉN/VADILLOS	112	88	24	29	83

	4	DELICIAS	60	39	21	16	44
	3	ALAMEDA	33	24	9	8	25
	1	ESGUEVA	10	7	3	3	7
<b>Total</b>	<b>120</b>		<b>2.523</b>	<b>2.057</b>	<b>466</b>	<b>460</b>	<b>2.063</b>

## 10.CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

### CARTA DE SERVICIOS

#### COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

<b>1</b>	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.	83,79% Media de cumplimiento 55,19% en menos de 10 días.	
<b>2.1</b>	Lograr que, al menos, el 90% de los casos las personas atendidas se encuentren satisfechas o muy satisfechas con la información recibida.	95,57 %	Satisfechos y muy satisfechos
<b>2.2</b>	Medida de satisfacción indirecta: mantenimiento del mismo profesional a lo largo de toda la intervención.	99,53% Media de cumplimiento	
<b>3</b>	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.	72,78%. Media de cumplimiento	
<b>4</b>	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.	97,28% Media de cumplimiento 85,05% espera inferior a 15 minutos.	
<b>5</b>	Atender a un mínimo de 2.000 personas al año en las actividades de animación de Centros de Vida Activa.	15.758 personas participantes.	
<b>6.1</b>	Atender a un mínimo de 850 niños al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.	1.288 menores atendidos.	
<b>6.2</b>	Atender a un mínimo de 400 personas adultas al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.	401 personas atendidas.	
<b>7.1</b>	Proporcionar al menos 250.000 horas de ayuda a domicilio al año.	1.039.362,09 horas de Sad/año.	
<b>7.2</b>	Proporcionar al menos 2.000 servicios de Teleasistencia al año.	10.411 servicios de teleasistencia/año	
<b>8</b>	Dar respuesta a las quejas y sugerencias formuladas por escrito, en un plazo máximo de quince días, desde su recepción por la Sección correspondiente.	70,60% 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 2023/2024
CENTRO: UTE SAD AYTO. VALLADOLID LOTE 1 / UTE SAD AVANZADO VALLADOLID					
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>	100 %
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	62,8 %
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	11,8 %
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Ratio de felicitaciones/agradecimi entos recibidos	0,01	TRIMESTRAL	(Número total de felicitaciones- agradecimientos recibidos / Número total de personas usuarias)	0,001
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 &gt;8,5 (sobre 10)</i>	90,6 %
COORDINACI ÓN	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	1,8%
COORDINACI ÓN	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%
COORDINACI ÓN	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	2,4 %

FORMACIÓN	Ratio de horas de formación	<b>2,00</b>	SEMESTRAL	Nº de horas de formación / Nº total de trabajadores	<b>2,03</b>
FINALIZACIÓN DEL SERVICIO	Porcentaje de bajas de personas usuarias por insatisfacción	<b>0%</b>	TRIMESTRAL	(Nº de personas usuarias que causan baja por insatisfacción con el servicio / Nº total de personas que se han dado de baja)*100	<b>0,0 %</b>
<b>SEGUIMIENTO INDICADORES PROPIOS DEL CENTRO</b>					
COORDINACIÓN	Porcentaje de usuarios dados de alta que reciben documento informativo sobre el servicio	<b>100%</b>	MENSUAL	(Número de personas usuarias que reciben documento informativo al alta / Número de altas de personas usuarias)*100	<b>100 %</b>
COORDINACIÓN	Número de usuarios con el mismo profesional de referencia	<b>12</b>	MENSUAL	Número de personas usuarias / Número de trabajadores de referencia	<b>2,44</b>
COORDINACIÓN	Porcentaje de personas usuarias con plan de apoyo elaborado	<b>100%</b>	MENSUAL	(Número de personas usuarias con plan de apoyo elaborado / Número total de personas usuarias)*100	<b>100%</b>
COORDINACIÓN	Porcentaje de usuarios que disponen de un personal de referencia	<b>100%</b>	MENSUAL	(Número de personas usuarias con profesional de referencia / Número total de personas usuarias)*100	<b>100,0%</b>
COORDINACIÓN	Grado de cumplimiento de objetivos	<b>90%</b>	ANUAL	(Número de objetivos cumplidos / Número de objetivos planificados)*100	<b>60%</b>
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grado de confianza hacia el personal auxiliar domiciliario	<b>90%</b>	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechas con la confianza hacia el personal / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	<b>98%</b>
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grado de implicación de aceptación del personal auxiliar por el entorno familiar próximo	<b>80%</b>	MENSUAL	(Nº total de personas satisfechas con la aceptación del personal auxiliar por el entorno familiar próximo / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	<b>100 %</b>

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)	98,5%
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)	98,6%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Porcentaje de personas usuarias satisfechos con la mejora en su calidad de vida	95%	ANUAL	(Nº total de personas usuarias satisfechos 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)	99,4%
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)	97,8 %
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)	99,1%
SEGUMIENTO 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%
SEGUMIENTO 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)	99,8%
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Cumplimiento de las expectativas	90%	ANUAL	(Nº total de usuarios satisfechos con el cumplimiento de las expectativas / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	97,2%
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)	98,4%
COORDINACIÓN		90%	ANUAL	(Nº total de usuarios satisfechos con la flexibilidad del servicio y adecuación a las	97,2%

	Flexibilidad del servicio, adecuación y necesidades			necesidades / Nº total de usuarios que han contestado la encuesta)*100 (Se considera satisfecho si la respuesta es >5 sobre 10)	
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)	95,8%
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	0,2%
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	4,35

## 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
ESTRATEGICO	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	>7 O ALTO	alto
ESTRATEGICO	CUMPLIMIENTO DEL PLIEGO DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS OFERTADOS	Nº DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS OFERTADOS	>75%	100%
ESTRATEGICO	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (PROMOCIÓN, ORIENTACIÓN...)	GRADO DE SATISFACCION	CUANTITATIVO >3,5	4,3

ESTRATEGICO	PORCENTAJE DE ÉXITO DEL PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL	VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE RIESGOS ALTOS Y EXTREMOS LA MATRIZ DE RIESGOS	75%	100%
ESTRATEGICO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	%CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTION	>75%	92%
ESTRATEGICO	NO CONFORMIDADES (COMUNICACIÓN)	Nº NO CONFORMIDADES	<5 NO CONFORMIDADES ANUAL	0
ESTRATEGICO	NO CONFORMIDADES (GESTIÓN DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN)	Nº NO CONFORMIDADES	<5 NO CONFORMIDADES	2
OPERATIVO	NÚMERO DE USUARIOS INCORPORADOS	NÚMERO TOTAL DE PERSONAS QUE PERNOCTAN EN CENTRO	>75%	100%
OPERATIVO	PORCENTAJE DE DERIVACIONES ATENDIDAS	NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS/ NÚMERO DE PERSONAS DERIVADAS DE PRIMERA ACOGIDA AYUNTAMIENTO VALLADOLID	>75%	95%
OPERATIVO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	Nº PARTICIPANTES/ TOTAL DE ACTIVIDADES	>25%	75%
OPERATIVO	NO CONFORMIDADES (GESTIÓN DE LA SALIDA)	º RECLAMACIONES	<10 % DEL TOTAL DE RECLAMACIONES RESPECTO DE NUMERO DE ENCUESTAS RECIBIDAS	0
SOPORTE	PORCENTAJE DE PROFESIONALES SELECCIONADOS E INCORPORADOS AL SERVICIO	Nº DE CONTRATOS: CUMPLIMIENTO SERVICIO 2 PROFESIONALES POR TURNO. DATOS DE PERSONAL A 31 DE DICIEMBRE Y PERSONAL	100%	100%
SOPORTE	HORAS DE FORMACIÓN RECIBIDAS/HORAS DE FORMACIÓN OFERTADAS	HORAS DE FORMACION RECIBIDAS/HORAS DE FORMACION OFERTADAS	>75%	75%
SOPORTE	EVALUACIÓN CONTINUA DE LOS PROVEEDORES	ANALISIS DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES	<5 NO CONFORMIDADES	100% NIVEL A
SOPORTE	NO CONFORMIDADES (COMPRAS)	<25% DE LOS PEDIDOS SOLICITADOS	<25% DE LOS PEDIDOS SOLICITADOS	0%
SOPORTE	DESVIACIÓN PRESUPUESTARIA	DOCUMENTO DE LIQUIDACION PRESUPUESTARIA		
SOPORTE	NO CONFORMIDADES (GESTIÓN DEL SG)	Nº DE NO CONFORMIDADES	MÁXIMO 25% DEL TOTAL	0%
SOPORTE	COSTE MANTENIMIENTO EXTERNO	COSTE MANTENIMIENTO	<10.000€	7.370 €
SOPORTE	PORCENTAJE DE AVERÍAS RESUELTAS	AVERIAS RESUELTAS/ AVERIAS ABIERTAS	>75%	96%
SOPORTE	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%	<b>0,00%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Satisfacción de personas usuarias	(Nº usuarios satisfechos / Nº usuarios)*100	Anual	≥ 70%	<b>97,80%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida

Satisfacción de familias	(Nº familias satisfechas / Nº familias)*100	Anual	≥ 75%	<b>92,80%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Caídas	(Nº usuarios caídas / Nº total usuarios)*100	Mensual	≤ 5%	<b>0,00%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Incidencias de medicación	(Nº incidencias medicación / Nº usuarios medicación)*100	Mensual	≤ 3%	<b>0,00%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Sujeciones mecánicas	(Nº usuarios sujeción / Nº usuarios)*100	Mensual	0%	<b>0,00%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Salidas no controladas	(Nº usuarios salidas no controladas / Nº usuarios)*100	Mensual	0%	<b>0,00%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Ocupación de talleres de animación sociocultural	(Nº asistentes / Nº previstos)*100	Mensual	≥ 40% anual	<b>100%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Participación de familias en actividades del área psicosocial	(Nº familias participan / Nº usuarios)*100	Mensual	≥ 10%	<b>0,00%</b>	No se han hecho actividades con las familias en el mes
Transporte	(Nº rutas incidencias / Nº rutas)*100	Trimestral	≤ 2%	<b>0,05%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Valoración integral en el ingreso	(Nº usuarios valoración integral / Nº ingresos)*100	Trimestral	100%	<b>100,00%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Bajas por insatisfacción	(Nº bajas insatisfacción / Nº bajas)*100	Trimestral	0%	<b>0,00%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Trabajadores satisfechos	(Nº trabajadores satisfechos / Nº trabajadores participantes)*100	Anual	≥ 80%	<b>94%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Formación de trabajadores	(Nº trabajadores formación / Nº total trabajadores)*100	Anual	≥ 80%	<b>100%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida
Porcentaje de usuarios con PAI inicial	(Nº usuarios PAI inicial / Nº ingresos)*100	Trimestral	100%	<b>100%</b>	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%	<b>100,00%</b>	El indicador cumple con la tendencia establecida