



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

# MEMORIA 2021

## SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

Abril, 2022



**SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ**  
Secció de Planificació i Innovació  
Amadeo de Saboia, 11 · 46010 · València ·  
splanin@valencia.es

## ÍNDICE

Introducción.....	4
València y los centros de Bienestar Social.....	5
Centros de Atención primaria básica	
Centros de Atención primaria específica	
Recursos humanos.....	11
Administración y presupuesto.....	13
Presupuesto de la Delegación de Servicios Sociales	
Tramitación administrativa del Servicio de Bienestar Social e Integración	
Registros auxiliares del Reg. General de Entrada	
Gestión instancias PIAE Serv. Sociales Generales	
Actividades de soporte jurídico	
Servicios de Atención Primaria Básica.....	18
Familias atendidas según programas en CMSS	
Servicio de Primera Acogida - Información	
Programa de Atención Psicológica	
ATENPRO - Servicio de protección de mujeres víctimas de violencia	
Servicio de Atención a Urgencias Sociales	
Prestaciones económicas.....	25
Servicios domiciliarios.....	27
Servicio de Ayuda a Domicilio	
Teleasistencia	
Menjar a casa	
Atención a la dependencia.....	31
Actuaciones	
Personas con dependencia en la ciudad	
Personas sin hogar.....	33
CAST - Centro de Atención a Personas sin Techo	
Actuaciones	
Colaboración con entidades	
Nuevos recursos y proyectos	
Actuaciones relacionadas con la vivienda.....	37
Desahucios	
Censo de Vivienda precaria	
Infovivienda Solidaria	

Asentamientos segregados	
Atención a la diversidad funcional / discapacidad.....	41
OMAD	
Tarjetas de estacionamiento	
COMS	
Personas con discapacidad en la ciudad	
Intervenciones con familia e infancia.....	46
Menores atendidos/as	
Valoración de riesgo	
Menores con medidas de protección	
Centro de Día "Espai sociolaboral de Jòves Marítim"	
Equipo de Medidas Judiciales	
Programas de Inserción social y laboral.....	53
Renta Valenciana de Inserción - RVI	
Programa de Atención a la Exclusión social - PAES	
Talleres de autoestima y desarrollo personal	
Talleres de habilidades y competencias básicas	
Proyecto València Inserta	
Convocatoria de subvenciones de Acción Social.....	59
Programa <i>Barris Inclusius</i> .....	61
Actuaciones en el barrio de Cabanyal-Canyamelar- Cap de França	
Actuaciones en el barrio de Natzaret	
Actuaciones en el barrio de Orriols	
Planificación e Innovación.....	63
Investigación y planificación	
Calidad, ética y protección de datos	
Información y formación	
Innovación técnica e informatización	

## INTRODUCCIÓN

En este documento se recogen datos relativos a los programas que se desarrollan desde las diferentes Secciones del Servicio de Bienestar Social e Integración, al margen de que cada una de ellas tenga sus propias memorias. Se trata de una recopilación de datos que trata de caracterizar el trabajo que se lleva a cabo desde los Servicios Sociales municipales de la ciudad de València.

El contenido básico de esta memoria se viene recogiendo desde 2001, por lo que se intenta mantener y actualizar los mismos datos de forma coherente en series longitudinales para que puedan seguirse en una serie temporal. Lógicamente se van añadiendo diversos programas, proyectos, incluso Secciones, tal como van apareciendo en el tiempo.

La mayoría de los datos son obtenidos desde las diferentes aplicaciones de las Secciones del Servicio de Bienestar Social y de la plataforma informática Socyal, que es utilizada en los diferentes centros y programas municipales del Servicio. Otros son facilitados por las Secciones directamente, sobre todo aquellos que se refieren a actividades que no permiten un tratamiento cuantitativo.

Por último, cabe destacar que todos los datos que aquí se muestran son recogidos como indicadores de gestión de los distintos proyectos, programas o planes. Desde el año 2001, momento en el que se informatizó la recogida de datos, existe un histórico que recoge y compara sistemáticamente esos datos, de forma que anualmente se hacen revisiones de los mismos y la comparación de su evolución facilita la evaluación de las actuaciones municipales en política social y orienta la planificación de las futuras intervenciones.

## VALÈNCIA Y LOS CENTROS DE BIENESTAR SOCIAL

La ciudad de València tiene una población de algo más de 800.000 habitantes según el padrón de 2021. En la tabla siguiente se muestra la población que atiende cada uno de los Centros Municipales de Servicios Sociales (desde ahora CMSS), recursos de atención primaria básica, dirigidos al conjunto de la población.

Además, los Servicios Sociales municipales cuentan con otros programas y servicios de atención primaria específica para diversos sectores de población o determinados objetivos. Se trata de los relacionados con:

- Familias y atención a menores en riesgo
- Personas con diversidad funcional o discapacidad
- Personas sin hogar
- Población con necesidad de inserción social y laboral

Los CMSS son los centros más cercanos a las y los ciudadanos y donde se desarrollan los diferentes servicios de atención social a la ciudadanía:

- Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad - Información
- Servicios Domiciliarios
- Servicio de promoción de la autonomía
- Familia e infancia
- Inclusión social y laboral

Están distribuidos en todo el territorio de la ciudad de València, siendo los barrios su unidad de acción. A continuación se muestra la distribución de CMSS según la población de sus zonas de actuación.

**POBLACIÓN POR CMSS (CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES) 2021**

CMSS	Mujeres		Hombres		Total	
BENIMACLET	46.506	53,5%	40.414	46,5%	86.920	10,9%
CAMPANAR	46.782	51,8%	43.576	48,2%	90.358	11,3%
CIUTAT VELLA	39.884	53,2%	35.047	46,8%	74.931	9,4%
LA SAIDIA	26.538	53,4%	23.127	46,6%	49.665	6,2%
MALVARROSA	31.744	52,4%	28.869	47,6%	60.613	7,6%
NATZARET	16.626	51,1%	15.939	48,9%	32.565	4,1%
OLIVERETA	40.595	53,9%	34.755	46,1%	75.350	9,4%
PATRAIX	37.890	52,5%	34.219	47,5%	72.109	9,0%
QUATRE CARRERES	37.564	52,1%	34.546	47,9%	72.110	9,0%
SALVADOR ALLENDE	25.542	51,3%	24.288	48,7%	49.830	6,2%
SANT MARCEL·LÍ	32.230	51,5%	30.404	48,5%	62.634	7,8%
TRAFALGAR	38.004	52,0%	35.091	48,0%	73.095	9,1%
<b>Total</b>	<b>419.905</b>	<b>52,5%</b>	<b>380.275</b>	<b>47,5%</b>	<b>800.180</b>	<b>100,0%</b>

Fte: Anuario 2021 – Oficina de Estadística municipal

Los Centros Municipales de Servicios Sociales que existen actualmente son los doce arriba reseñados. Está prevista la inauguración de nuevos centros, concretamente los correspondientes de Cabanyal, Russafa y Benicalap, lo que conllevará una redistribución de barrios entre el resto de CMSS.

Prima en la nueva creación de centros de atención primaria los conceptos de cercanía y menor tamaño de los mismos, lo que repercutirá en una atención más próxima y personalizada.

En la actualidad los barrios que constituyen la zona de actuación de cada Centro Municipal de Servicios Sociales son los siguientes:

CMSS	Barrios
CMSS BENIMACLET	TRINITAT
	EXPOSICIÓ
	MESTALLA
	JAUME ROIG
	CIUTAT UNIVERSITARIA
	LA BEGA BAIXA
	LA CARRASCA
	BENIMACLET
	CAMÍ DE VERA

CMSS	Barrios
CMSS CAMPANAR	CAMPANAR
	SANT PAU
	BENICALAP
	CIUTAT FALLERA
	BENIMÀMET
	BENIFERRI

CMSS	Barrios
CMSS CIUTAT VELLA	LA SEU
	LA XEREA
	EL CARMÉ
	EL PILAR
	EL MERCAT
	SANT FRANCESC
	RUSSAFA
	EL PLA DEL REMEI
	GRAN VIA
	LA ROQUETA

CMSS	Barrios
CMSS LA SAIDIA	MARXALENES
	MORVEDRE
	TORMOS
	SANT ANTONI
	LES TENDETES
	EL CALVARI

CMSS	Barrios
CMSS MALVARROSA	EL CABANYAL-CANYAMELAR
	LA MALVA-ROSA
	BETERÓ
	I'LLA PERDUDA
	CIUTAT JARDÍ

CMSS	Barrios
CMSS NATZARET	EL GRAU
	NATZARET
	CIUTAT DE LES ARTS I LES CIÈNCIES
	PINEDO
	EL SALER
	EL PALMAR
	EL PERELLONET

CMSS	Barrios
CMSS OLIVERETA	EL BOTÀNIC
	LA PETXINA
	ARRANCAPINS
	NOU MOLES
	SOTERNES



CMSS	Barrios
CMSS PATRAIX	TRES FORQUES
	LA FONTSANTA
	LA LLUM
	PATRAIX
	SANT ISIDRE
	VARA DE QUART
	SAFRANAR

CMSS	Barrios
CMSS QUATRE CARRERES	EN CORTS
	MONTOLIVET
	MALILLA
	FONT SANT LLUÍS
	NA ROVELLA
	LA PUNTA
	HORNO ALCEDO
	CASTELLAR-OLIVERAL

CMSS	Barrios
CMSS SALVADOR ALLENDE	ORRIOLS
	TORREFIEL
	BENIFARAIG
	POBLE NOU
	CARPESA
	CASES DE BARCENA
	MAUELLA
	MASSARROJOS
	BORBOTÓ

CMSS	Barrios
CMSS SANT MARCEL·LÍ	FAVARA
	LA RAIOSA
	HORT DE SENABRE
	LA CREU COBERTA
	SANT MARCEL·LÍ
	CAMÍ REAL
	LA TORRE
	FAITANAR

CMSS	Barrios
CMSS TRAFALGAR	AIORA
	ALBORS
	LA CREU DEL GRAU
	CAMÍ FONDO
	PENYA-ROJA
	L'AMISTAT

Fte: Anuario 2021 – Oficina de Estadística municipal

Además de estos centros sociales de atención primaria básica, València cuenta con otros, propios de la atención primaria específica.

TIPOLOGÍA	CENTROS
Centros Ocupacionales Municipales (COM)	COM Isabel de Villena
	COM Juan de Garai
	COM Gravador Planes
Personas con discapacidad	Centro de día Font San Lluís
	Residencia y Centro de Día para personas con discapacidad
	La Nostra Casa
Personas sin hogar	Centro de Atención a Personas sin hogar (CAST)
	Albergue baja exigencia El Carme
Jóvenes y menores	Equipo de Medidas Judiciales
	Centro de Día "Espai sociolaboral de Joves Marítim"

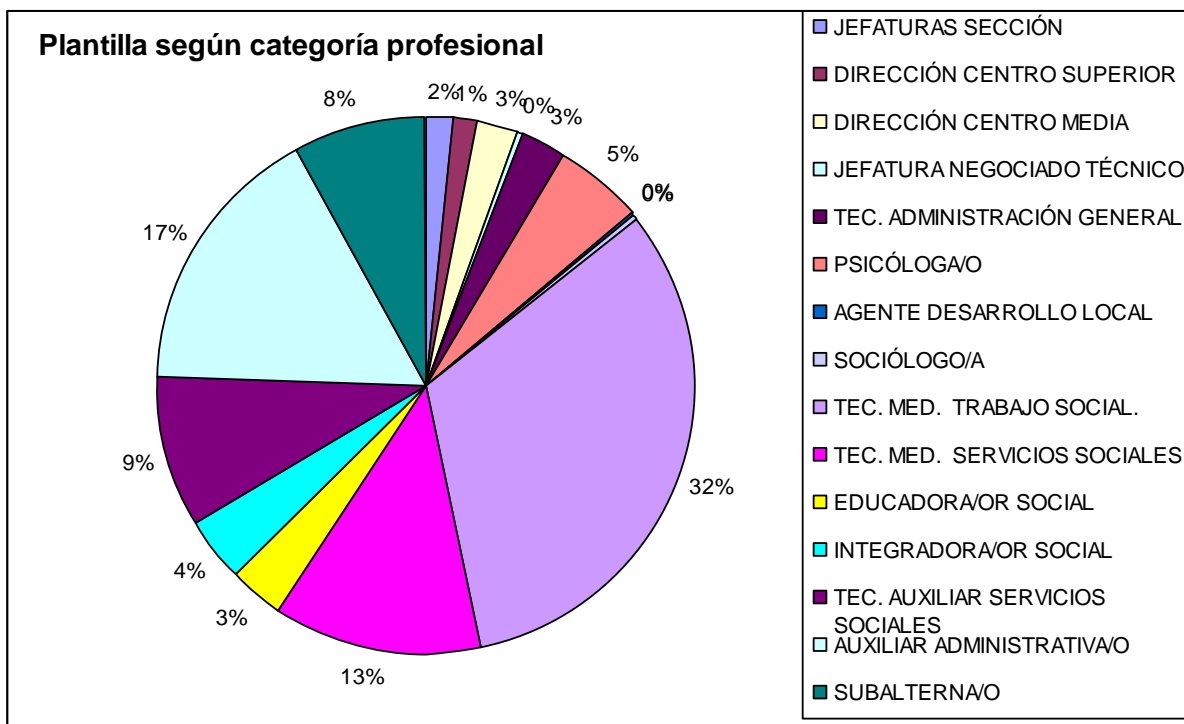
## RECURSOS HUMANOS

La dotación de personal del Servicio de Bienestar Social e Integración se muestra de forma resumida en la tabla siguiente, atendiendo a las diferentes categorías existentes, al grupo funcional al que pertenecen y al sexo de las y los profesionales, respecto al que destaca la mayor proporción de mujeres en todas las categorías.

PLANTILLA DE PERSONAL POR CATEGORÍA, GRUPO Y SEXO						
CATEGORÍA PROFESIONAL	GRUPO	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
JEFATURA DEL SERVICIO	A1	1	100%	0	0%	1
COORDINADOR SERV. SOCIALES	A2	0	0%	1	100%	1
JEFATURA SECCIÓN SUPERIOR	A1	1	100%	0	0%	1
JEFATURA SECCIÓN MEDIA	A2	4	67%	2	33%	6
DIRECCIÓN CENTRO SUPERIOR	A1	3	60%	2	40%	5
DIRECCIÓN CENTRO MEDIA	A2	9	82%	2	18%	11
JEFATURA NEGOCIADO	A2	1	100%	0	0%	1
TEC. ADMINISTRACIÓN GENERAL	A1	8	73%	3	27%	11
PSICÓLOGA/O	A1	17	81%	4	19%	21
AGENTE DESARROLLO LOCAL	A1	0	0%	1	100%	1
SOCIÓLOGO/A	A1	0	0%	1	100%	1
TEC. MED. TRABAJO SOCIAL.	A2	123	92%	11	8%	134
TEC. MED. SERVICIOS SOCIALES	A2	43	84%	8	16%	51
EDUCADORA/OR SOCIAL	A2	10	77%	3	23%	13
INTEGRADORA/OR SOCIAL	B	14	88%	2	13%	16
TEC. AUXILIAR SERVICIOS SOCIALES	C1	26	70%	11	30%	37
AUXILIAR ADMINISTRATIVA/O	C2	52	78%	15	22%	67
SUBALTERNA/O	AP	22	69%	10	31%	32
<b>TOTALES</b>		<b>334</b>	<b>81%</b>	<b>76</b>	<b>19%</b>	<b>410</b>

Fte.: Intranet de Servicios Sociales.2021 (con datos a 31-12-2021)

En el siguiente gráfico se muestra la proporción de cada grupo profesional en el conjunto de la plantilla, en el que destaca el grupo de profesionales técnicas y técnicos medios de Trabajo Social de grupo A2 que representa el 32 % del total de la plantilla. Le siguen en número las y los auxiliares administrativos con un 17% de grupo C2 y las técnicas y técnicos medios en Servicios Sociales con un 13 % del grupo A2.



## ADMINISTRACIÓN Y PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DELEGACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES – 2021	
GASTO APROBADO	
ARRENDAMIENTO EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES	85.956,51 €
ARRENDAMIENTOS MOBILIARIOS Y ENSERES	5.735,40 €
ARRENDAMIENTO EQUIPOS PROCESOS INFORMACIÓN	12.300,67€
CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE .EDIFICIOS O.CONST.	8.763,67 €
SUMINISTRO DE AGUA	1.491,31
OTROS SUMINISTROS	11.098,84 €
TRANSPORTE	69.086,46 €
PRIMAS DE SEGUROS	280 €
OTROS GASTOS DIVERSOS	45.896,15 €
OTROS TRABAJOS REALIZADOS POR OTRAS EMPRESAS Y PROF.	18.212.845,48€
SUBVENCIONES A FAMILIAS E INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO	10.528.696,10€
PREMIOS, BECAS, PENSIONES ESTUDIOS INVESTIGACIÓN	1.500 €
CONVOCATORIA ACCIÓN SOCIAL	1.000.000,00 €
OTRAS TRANSFERENCIAS SUBV. NOMINATIVAS.	2.883.716,36 €
EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES	218.181,82 €
INVERSIÓN MOBILIARIO Y ENSERES	2.716,14 €
EQUIPOS. PROC. INFORMÁTICOS.	34.068,03 €
INVERSIONES REPARACION OT. INMUEBLES	16.698,00 €
REFORMA EDIFICIOS BIENESTAR SOCIAL C/ REINA	259.877,63 €
TOTAL	33.398.908,57 €

Fte.: Sección Administrativa

El presupuesto del Servicio de Bienestar Social e Integración, presenta una tendencia al alza en los últimos años. En el año 2018 fue de 27.139.729,65 euros y ha ido aumentando hasta el momento. Solo el año 2020, por las necesidades que creó la pandemia Covid-19, superó el gasto del presente año.

Los mayores gastos del Servicio son los que tienen que ver con el pago de servicios y programas, como los servicios domiciliarios que ascienden a más de 18 millones de euros, y con el pago de prestaciones a familias o las ayudas a comedores escolares que superan los 10 millones de euros. También es importante destacar el gasto de 1 millón de euros en la Convocatoria de proyectos de acción social a entidades del Tercer Sector.

A continuación se relaciona el trabajo realizado en materia de administración y las principales actuaciones relacionadas.

## TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN

- Preparación y ejecución de los contratos de obras, pago de las certificaciones y tramitación, si procede, del pago de los intereses de demora, revisiones o modificaciones del mismo; contratos de servicios y suministros, tramitación y pago de las facturas.
- Encargo y ejecución de los trámites correspondientes a la Estrategia EDUSI.
- Encargo y ejecución de los trámites correspondientes al Plan de Inversión Productiva en Municipios de la Comunitat Valenciana. (PIP).
- Encargo y ejecución de obras, contempladas en la contrata global.
- Tramitación de los Convenios de colaboración.
- Tramitación y seguimiento del pago de los alquileres, gastos de comunidad, revisiones de renta e impuestos.
- Tramitación de contratos de alquiler de locales.
- Tramitación de los recursos de reposición en las materias que competen a las distintas Secciones Técnicas y del Servicio.
- Tramitación y justificación de las subvenciones, en sus distintas clases, en los términos regulados en la Ordenanza Municipal de Subvenciones:
  - a) De concesión directa, sean o no nominativas, se tramitan los regímenes jurídicos o convenios administrativos.
  - b) Tramitación de subvenciones de concurrencia competitiva.
- Emisión y/o remisión de Informes a los Juzgados, Síndic de Greuges y Fiscalía.
- Emisión de Informes, a solicitud de los distintos Servicios Municipales.
- Aprobación de los programas elaborados por las distintas Secciones Técnicas del Servicio y en su caso, la tramitación de la aprobación del gasto que comporta.
- Tramitación de las Cesiones a Precario, de inmuebles municipales, que están adscritos a la Delegación a las distintas Entidades y Asociaciones, sin ánimo de lucro.
- Tramitación de Concesiones Demaniales, de Inmuebles adscritos a la Delegación de Servicios Sociales.
- Emisión de Informes a los órganos auditores del gasto público, tanto los de carácter interno, como externo.
- Elaboración de las solicitudes de subvención, a otras Administraciones Públicas.
- Elaboración y gestión del Presupuesto, asignado al Servicio.
- Tramitación de las modificaciones de créditos y elaboración de los proyectos de gasto.
- Tramitación del Reconocimiento de derechos.
- Reconocimientos de obligaciones y reconocimientos extrajudiciales de crédito.
- Tramitación de los Anticipos de caja fija.
- Tramitación de los proyectos de nuevas Ordenanzas y Reglamentos del Servicio, y/o sus modificaciones.

Los CMSS son registros auxiliares del Registro de Entrada del Ayuntamiento de València. En ellos se producen las entradas y salidas en materia de Servicios Sociales. Tienen un importante movimiento, como se refleja en la tabla siguiente.

<b>REGISTROS AUXILIARES DEL REGISTRO GENERAL DE ENTRADA</b>		
	<b>Nº EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS</b>	<b>%</b>
REGISTRO 00170 BENIMACLET	3.426	6,9%
REGISTRO 00171 CAMPANAR	5.588	11,2%
REGISTRO 00172 CIUTAT VELLA	3.424	6,8%
REGISTRO 00173 MALVARROSA	4.655	9,3%
REGISTRO 00174 NAZARET	3.153	6,3%
REGISTRO 00175 OLIVERETA	3.431	6,9%
REGISTRO 00176 PATRAIX	5.855	11,7%
REGISTRO 00177 Q. CARRERES	3.861	7,7%
REGISTRO 00178 SALV. ALLENDE	4.517	9,0%
REGISTRO 00179 SAN MARCELINO	5.328	10,7%
REGISTRO 00180 TRAFALGAR	3.350	6,7%
REGISTRO 00169 LA SAÏDIA	3.427	6,9%
<b>TOTAL</b>	<b>50.015</b>	<b>100%</b>

Fte: Datos aportados por la Sección de Servicios Sociales Generales

### **GESTIÓN INSTANCIAS PIAE - SERVICIOS SOCIALES GENERALES**

Total expedientes abiertos: 1705

- Informes de cesión de aulas en los CMSS: 16
- Certificados coordinación entidades: 35
- Informes de vulnerabilidad: 555
  - Inespecíficos: 183
  - Beca comedor: 59
  - Cheque escolar: 14
  - Acceso a reparto excedentes alimentos CEE: 119
  - En relación a vivienda (alquiler social y ayudas alquiler): 49
  - Acceso a ayudas "xarxa de llibres": 4

- Para exención de tasas universitarias y de oposiciones: 7
- Para material escolar: 2
- Para acceso a una cuenta de pago básica: 118
- Informes y certificados para ingreso mínimo vital:
  - Total exptes. gestionados 247
  - Informes elaborados 182
  - Certificados elaborados 182
- Informe sobre ayudas y prestaciones sociales: 137
- Informes Juzgados y Fiscalía: 101
- Gestión expedientes quejas: 38
- Asuntos varios: 65
- Informes para facilitar escolarización : 2
- Informes solicitud retorno voluntario: 2
- Informes por denuncias vecinales: 43
- Gestión solicitudes de informes procedentes de sanidad: 63
- (Cuantificados desde abril de 2021)
- Expedientes con notificaciones realizadas a juzgados , fiscalía y Consellería: 105
- Comunicaciones de Juzgados, Fiscalía y Consellerías a CMSS: 36
- Certificados de vulnerabilidad bono social Iberdrola
  - Favorables: 309
  - Requerimientos: 105
  - Total instancias recepcionadas: 414
- Desahucios-Datos de desde 1 de octubre a 31 de diciembre 2021(*Sección de Servicios Sociales Generales*): Expedientes abiertos: 96
- Informes varios:
  - Servicio de cementerios para valoración de enterramiento gratuito: 40
  - Otros: 20

Fte: Datos aportados por la Sección de Servicios Sociales Generales

El apoyo en materia jurídica es un importante recurso con el que se cuenta en los CMSS y las diferentes secciones del Servicio. Ha podido ser reforzado gracias a la incorporación de nuevas y nuevos profesionales de la asesoría jurídica.

## ACTIVIDADES DE SOPORTE JURÍDICO

### En materia de contratación:

- Elaboración de la documentación preparatoria de los contratos dependientes de la Sección de Servicios Sociales Generales.
- Seguimiento de expedientes
- Elaboración informes y certificación de buena ejecución y de servicios prestados por



parte de las empresas adjudicatarias.

- Seguimiento de la ejecución de contratos: control de facturación:
- Contratos tramitados por la Sección de Servicios Sociales Generales:
  - Servicio de Atención a Urgencias Sociales
  - Vigilancia y seguridad en CMSS
  - Servicio de Auditoría externa y certificación de calidad.

#### **Elaboración del anteproyecto de presupuesto de la Sección de Servicios Sociales Generales.**

#### **Apoyo técnico y asesoramiento a profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales, sobre cuestiones de índole jurídico:**

- Protección de datos de carácter personal.
- Personal.
- Procedimiento administrativo.

Apertura de expedientes relativos al **cumplimiento de acuerdos** de Pleno o de Consejos de Juntas Municipales sobre mociones de grupos políticos con incidencia en el servicio de Bienestar Social e Integración. Comunicación al órgano correspondiente y traslado al coordinador de servicios sociales para su tramitación.

#### **En materia de personal:**

- Elaboración de las plantillas mensuales del servicio de bienestar social e integración.
- Control de ausencias de larga duración e incorporaciones
- Elaboración de notas interiores para su traslado a la concejalía de personal.
- Tramitación de procedimientos internos de movilidad voluntaria de personal.
- Relaciones con el servicio de personal
- Colaboración en tramitación de programas de empleo municipal.
- Elaboración de informes, memorias y otra documentación solicitada por otros servicios municipales que afecte al personal del servicio de Bienestar Social e Integración (servicio de contabilidad, Oficina Técnica Laboral....)

#### **Tramitación de contrato programa en relación al Equipo de atención primaria básica:**

- Elaboración de propuestas de gasto plurianuales.
- Imputación de gasto de personal al programa contable.
- Elaboración de documentos justificativos de la subvención de contrato programa.

#### **Gestiones con el servicio de Patrimonio:**

- Tramitación expediente alquiler de inmueble para ubicar las instalaciones del CMSS La Saïdia

#### **Funciones de secretaría en las reuniones del equipo de Direcciones de CMSS:**

- Asistencia al Coordinador de Servicios Sociales Generales en la realización de la convocatoria de las sesiones que se celebren.
- Notificar las convocatorias de las sesiones.
- Asistir y levantar acta de las sesiones publicarla en la Intranet del servicio.

#### **Procedimiento de autorización de funcionamiento de centros y oficinas del servicio de Bienestar Social e Integración.**

- Recopilación de documentación preceptiva.
- Solicitud de autorización, en colaboración con la Sección de Planificación e Innovación y con Secretaría.

## SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de València cuentan con los siguientes servicios de atención primaria básica que se desarrollan desde los diferentes CMSS.

- Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social. Información.
- Servicios domiciliarios
- Inclusión social y laboral
- Familia e infancia
- Servicio de promoción de la autonomía

Además se cuenta con un servicio de atención psicológica y atención jurídica que es transversal a todos los servicios.

Se relacionan a continuación los expedientes familiares con los que se ha trabajado en el año 2021, según programas de atención primaria básica.

FAMILIAS ATENDIDAS SEGÚN PROGRAMAS						
PROGRAMA	Exp. sociales abiertos anteriormente		Exp. sociales abiertos durante 2021		Total	
PRIMERA ACOGIDA INFORMACIÓN	17.711	66,2%	9.025	33,8%	26.736	65,3%
DEPENDENCIA	6.648	90,7%	685	9,3%	7.333	17,9%
INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL	538	94,7%	30	5,3%	568	1,4%
INSERCIÓN - RVI RENTA VAL. DE INCLUSIÓN	3.332	93,2%	242	6,8%	3.574	8,7%
FAMILIA Y MENOR	876	90,4%	93	9,6%	969	2,4%
SERVICIOS DOMICILIARIOS	1.521	90,6%	158	9,4%	1.679	4,10%
NO CONSTA	48	59,3%	33	40,7%	81	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>30.674</b>	<b>74,9%</b>	<b>10.266</b>	<b>25,1%</b>	<b>40.940</b>	<b>100</b>

Fte.: Plataforma Socyal, Servicio de Bienestar Social e Integración

El servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad (antes Servicio de Información) es la puerta de entrada de los CMSS y del sistema municipal de Servicios Sociales. Mostramos a continuación los datos sobre la población atendida desde este Servicio por centros y sexo. Este año 2021 el número de personas atendidas ha sido de 24.102 personas, algo más bajo que el año anterior en el que fue especialmente alto como consecuencia de la situación creada por la pandemia por Covid-19. Como tónica general, observamos un mayor número de mujeres atendidas que hombres, el 65,6 %.

SERVICIO DE PRIMERA ACOGIDA - INFORMACIÓN - Personas atendidas								
	Mujeres		Hombres		Otros		Total	
Secciones	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,0%
BENIMACLET	835	64,8%	452	35,1%	2	0,2%	1.289	5,3%
CAMPANAR	1.536	65,7%	791	33,8%	10	0,4%	2.337	9,7%
CIUTAT VELLA	665	61,7%	406	37,7%	6	0,6%	1.077	4,5%
LA SAÏDIA	1.449	66,8%	713	32,9%	6	0,3%	2.168	9,0%
MALVA-ROSA	1.805	66,5%	892	32,9%	16	0,6%	2.713	11,3%
NATZARET	879	61,4%	544	38,0%	9	0,6%	1.432	5,9%
OLIVERETA	1.339	67,8%	629	31,8%	7	0,4%	1.975	8,2%
PATRAIX	1.850	67,3%	888	32,3%	12	0,4%	2.750	11,4%
Q. CARRERES	893	67,8%	417	31,7%	7	0,5%	1.317	5,5%
SALV. ALLENDE	1.654	63,9%	928	35,9%	6	0,2%	2.588	10,7%
SANT MARCEL-LÍ	1.650	65,8%	852	34,0%	7	0,3%	2.509	10,4%
TRAFALGAR	1.257	64,6%	679	34,9%	9	0,5%	1.945	8,1%
<b>Total</b>	<b>15.814</b>	<b>65,6%</b>	<b>8.191</b>	<b>34,0%</b>	<b>97</b>	<b>0,4%</b>	<b>24.102</b>	<b>100</b>

Fte.: Plataforma Socyal, Servicio de Bienestar Social e Integración

En esta siguiente tabla se muestran diferentes aspectos del Servicio de Acogida y atención ante situaciones de necesidad (Información), como las jornadas de trabajo anual que supone, los días de lista de espera en cada CMSS, las citaciones, la media de atenciones por turno o las actuaciones que se realizan fuera del horario del servicio. Destacamos que en este Servicio además de 26.447 atenciones se realizan otras, más de 5.000, fuera del horario al público general.

<b>VOLUMEN DE TRABAJO SERVICIO DE ACOGIDA Y ATENCIÓN ANTE SITUACIONES DE NECESIDAD</b>										
<b>CMSS</b>	<b>Jornadas de trabajo</b>	<b>Nº de Turnos</b>	<b>Días en lista de espera</b>	<b>Nº de citas</b>	<b>Nº personas citadas que acuden</b>	<b>% atenciones / citaciones</b>	<b>Media de atenciones por turno</b>	<b>Nº atenciones de emergencia</b>	<b>Total atenciones en el servicio</b>	<b>Nº atenciones fuera de horario del servicio</b>
BENIMACLET	200	200	46,25	1.816	1.464	80,6%	7,32	114	1.578	207
CAMPANAR	244	316	11,17	3.032	2.582	85,2%	8,17	176	2.758	0
CIUTAT VELLA	249	236	29,25	3.429	2.256	65,8%	9,56	173	2.429	0
LA SAÏDIA	229	275	2,75	2.676	2.274	85,0%	8,27	184	2.458	455
MALVARROSA	250	349	4,83	2.370	1.996	84,2%	5,72	116	2.112	636
NATZARET	221	311	25,92	2.124	1.595	75,1%	5,13	205	1.800	137
OLIVERETA	246	249	7,39	2.645	2.345	88,7%	9,42	322	2.667	1013
PATRAIX	212	278	25,77	2.770	2.135	75,2%	7,33	62	2.282	194
Q.CARRERES	245	225	61,50	2.302	1.546	67,2%	6,87	592	2.138	1127
SALV ALLENDE	182	354	25,50	2.761	2.195	79,5%	6,20	132	2.327	1085
SANTMARCEL·LÍ	213	266	24,58	2.648	2.220	83,84%	8,35	22	2.242	105
TRAFALGAR	169	215	22,50	1.557	1.254	80,5%	5,83	402	1.656	300
<b>TOTAL</b>	<b>2.660</b>	<b>3.274</b>	<b>23.95</b>	<b>30.130</b>	<b>23.862</b>	<b>79.20%</b>	<b>7,28</b>	<b>2500</b>	<b>26.447</b>	<b>5.259</b>

Fte.: Centros municipales de Servicios Sociales (CMSS)

El siguiente servicio del que aportamos datos es el de atención psicológica. Es general a todo el resto de programas que se desarrolla en los CMSS, de los que recibe casos que por sus características precisan de una atención específica de tipo psicológico.

PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA								
NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS SEGÚN CMSS Y SEXO								
CMSS	Mujeres		Hombres		Otros		Total	
BENIMACLET	93	74,4%	32	25,6%	0	0,0%	125	9,6%
CAMPANAR	104	78,2%	26	19,5%	3	2,3%	133	10,3%
CIUTAT VELLA	53	89,8%	6	10,2%	0	0,0%	59	4,5%
LA SAÏDIA	90	78,9%	24	21,1%	0	0,0%	114	8,8%
MALVA-ROSA	67	89,3%	6	8,0%	2	2,7%	75	5,8%
NATZARET	40	71,4%	16	28,6%	0	0,0%	56	4,3%
OLIVERETA	57	83,8%	11	16,2%	0	0,0%	68	5,2%
PATRAIX	150	76,9%	45	23,1%	0	0,0%	195	15,0%
Q. CARRERES	146	71,2%	56	27,3%	3	1,5%	205	15,8%
SALV. ALLENDE	76	83,5%	15	16,5%	0	0,0%	91	7,0%
SANT MARCEL-LÍ	70	69,3%	31	30,7%	0	0,0%	101	7,8%
TRAFALGAR	41	54,7%	34	45,3%	0	0,0%	75	5,8%
<b>Total</b>	<b>987</b>	<b>76,1%</b>	<b>302</b>	<b>23,3%</b>	<b>8</b>	<b>0,6%</b>	<b>1.297</b>	<b>100,0%</b>

Fte.: Plataforma Socyal, Servicio de Bienestar Social e Integración

Uno de los servicios que prestan una importante protección a las mujeres víctimas de violencia de género es ATENPRO (Servicio telefónico de atención y protección a las VVG). Se efectúa con la colaboración del Espai Dones i Igualtat. Las órdenes de alejamiento llevan el seguimiento del Grupo Gama de Policía Local o bien de la UFAM (Policía Nacional). Los avisos de emergencia se activan desde un dispositivo telefónico, que contacta con la víctima para activar los protocolos correspondientes de protección de las mujeres..

En el año 2021 ha habido 261 mujeres en protección a cargo de este Servicio, siendo los CMSS de Malvarrosa, Campanar y Sant Marcel·lí los que más casos han presentado. El año 2020 el número de mujeres fue algo menor, 232.

<b>SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO - ATENPRO</b>		
<b>CMSS</b>	<b>Mujeres con servicio ATENPRO</b>	
BENIMACLET	7	2,7%
CAMPANAR	32	12,3%
CIUTAT VELLA	23	8,8%
LA SAÏDIA	20	7,7%
MALVARROSA	42	16,1%
NAZARET	12	4,6%
OLIVERETA	9	3,5%
PATRAIX	26	10,0%
QUATRE CARRERES	24	9,2%
SALVADOR ALLENDE	22	8,4%
SANT MARCEL·LI	29	11,1%
TRAFALGAR	15	5,8%
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>100,0%</b>

Fte.; Espai Dones i Igualtat - Servicio de Igualdad y Políticas Inclusivas

El Servicio de Atención a Urgencias Sociales y colaboración en Emergencias - SAUS, está dedicado a la atención a esas situaciones imprevistas y urgentes que pueden presentarse. Actualmente el servicio tiene un horario de funcionamiento que cubre el resto de la jornada y días festivos en los que no se encuentran operativos los CMSS. Se prevé que este servicio próximamente esté operativo 24 horas los 7 días de la semana.

En las tablas siguientes se muestran las personas que han sido objeto de atención por parte de este Servicio en 2021, más hombres que mujeres, con un total de 1.120 personas, menor que en el año anterior que fue especialmente alto por los efectos de la pandemia por Covid, 1.435 personas. A continuación se encuentra la tipología de situaciones que se han producido.

<b>SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES Y COLABORACIÓN EN EMERGENCIAS - SAUS</b>		
Personas usuarias de intervenciones		
Hombres	740	66,1%
Mujeres	380	33,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.120</b>	<b>100%</b>

Fte.: Datos aportados por la empresa encargada del Servicio (Grupo 5)

<b>TIPOLOGÍA ACTIVACIÓN DEL SAUS</b>	<b>Núm. intervenciones</b>	<b>%</b>
Campaña frío	305	16,01
Pérdida repentina de alojamiento	237	12,44
Coordinación con CMSS, CAST y CAI	236	12,39
Personas en tránsito	158	8,29
Atención persona sin hogar en urgencia social	148	7,77
Información y orientación	138	7,24
Coordinación con urgencias hospitalarias	110	5,77
Atención refugiado/ asilo político	59	3,10
Ruta de calle	50	2,62
Persona dependiente en situación de abandono	38	1,99
Cobertura de necesidades básicas	33	1,73
Violencia de género	30	1,57
Incidencia: usuario fuera de la ciudad	26	1,36
Comunicación de recurso	22	1,15
Menor en riesgo social	19	1,00
Crisis psiquiátrica aguda	18	0,94
Pérdida grave de la autonomía funcional	18	0,94
Pérdida /desorientación de personas	17	0,89
Intento de suicidio	13	0,68

Alerta por insalubridad de la vivienda	9	0,47
Desalojo por vía de urgencia	9	0,47
Violencia intra-familiar	8	0,42
Robo y pérdida de pertenencias	7	0,37
Fallecimiento de personas sin recursos	7	0,37
Agresión física	7	0,37
Gestión de conflictos	5	0,26
Desconocimiento de recursos sociales	5	0,26
Persona con abuso de drogas	5	0,26
Violencia sexual	3	0,16
Colaboración en emergencias y/o catástrofes	2	0,10
Carencia de servicios básicos en la vivienda	2	0,10
Campaña ola de calor	1	0,05
Pérdida repentina de seres queridos	1	0,05
Comunicación de malas noticias	1	0,05
No existe urgencia social	158	8,29
Total	1.905	100%

Fte.: Datos aportados por la empresa encargada del Servicio (Grupo 5)



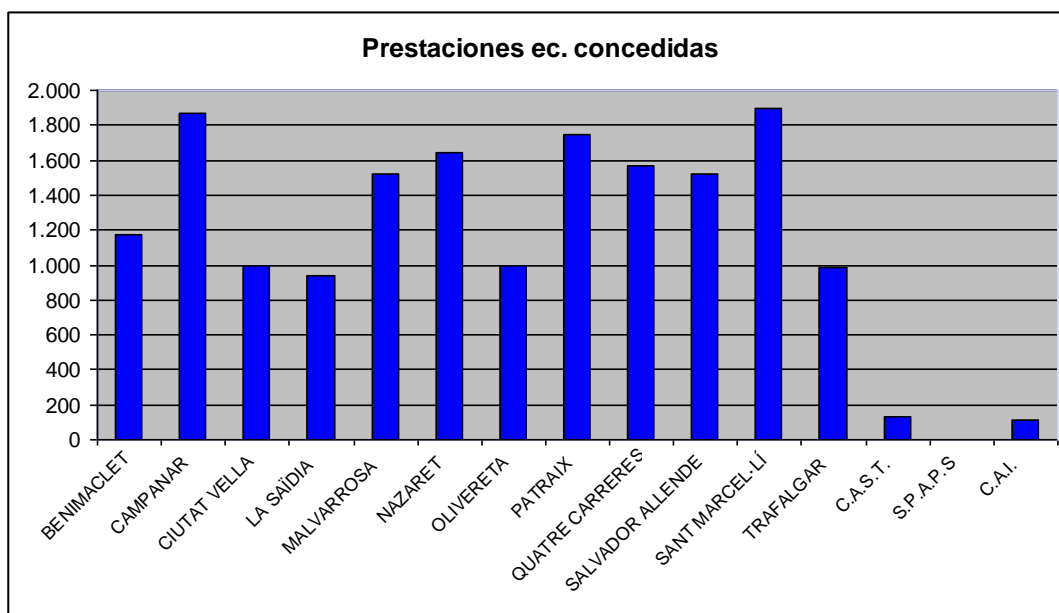
## PRESTACIONES ECONÓMICAS

Las prestaciones económicas cubren un importante número de conceptos en materia de necesidad social. Entre ellos encontramos el acceso o mantenimiento de la vivienda habitual, el alojamiento alternativo, gastos destinados a cubrir necesidades básicas de las familias, desplazamientos o gastos en suministros básicos (luz y agua).

También se recogen prestaciones para la mejora de la autonomía de las personas mayores como ayudas técnicas o adaptación de vehículos de motor y otras como prótesis oculares, odontológicas, auditivas o para la adaptación personal y de útiles.

NÚMERO DE PRESTACIONES CONCEDIDAS POR MODALIDAD - 2021						
	Necesidad social		Autonomía personas mayores		Total	%
CMSS BENIMACLET	1.145	6.81%	25	8.06%	1.170	6,8%
CMSS CAMPANAR	1.849	11.00%	24	7.74%	1.873	11,0%
CMSS CIUTAT VELLA	974	5.79%	22	7.10%	996	5.8%
CMSS LA SAÏDIA	910	5.41%	28	9.03%	938	5,5%
CMSS MALVARROSA	1.481	8.81%	39	12.58%	1.520	8,9%
CMSS NAZARET	1.635	9.73%	12	3.87%	1.647	9,6%
CMSS OLIVERETA	974	5.79%	24	7.74%	998	5,8%
CMSS PATRAIX	1.700	10.11%	50	16.13%	1.750	10,2%
CMSS QUATRE CARRERES	1.555	9.25%	11	3.55%	1.566	9,2%
CMSS SALV. ALLENDE	1.505	8.95%	19	6.13%	1.524	8,9%
CMSS SANT MARCEL·LÍ	1.865	11.10%	35	11.29%	1.900	11,1%
CMSS TRAFALGAR	968	5.76%	19	6.13%	987	5,8%
C.A.S.T.	135	0.80%	1	0.32%	136	0,8%
S.P.A.P.S	0	0.00%	1	0.32%	1	0,01%
C.A.I.	112	0.67%	0	0.00%	112	0,7%
<b>Total</b>	<b>16.808</b>	<b>100.0%</b>	<b>310</b>	<b>100.0%</b>	<b>17.118</b>	<b>100%</b>
<b>Personas beneficiarias de las prestaciones, por sexo</b>						
			Hombres	5.008	29,3%	
			Mujeres	11.392	66,7%	
			Total	16.400	100.0%	
<b>Prestaciones a mujeres víctimas de violencia de género: 302</b>					<b>1,8%</b>	
<b>Importe: 162.456,30 euros</b>					<b>2,4%</b>	
<b>Total importe ayudas : 6.771.064.41 euros</b>						

Fte.: Sección de Promoción de la Autonomía personal y Prestaciones sociales.



En la tabla y gráfico precedentes se muestran los datos de las prestaciones concedidas, menor que el de las prestaciones solicitadas, por CMSS, que nos da información de la distribución de las prestaciones en el conjunto de la ciudad. El total de las mismas 17.118 sigue la tendencia del año 2020, cuando fueron concedidas 17.843 prestaciones. Ese año 2020, marcado fuertemente por el efecto de la pandemia por COVID-19, se produjo un aumento muy significativo respecto a los años anteriores cuando la tónica anual se encontraba alrededor de las 13.000 prestaciones concedidas. Del mismo modo, el gasto también creció de forma considerable: ascendía a unos 5.000.000 de euros anteriormente, y fue de más de 10.000.000 en el año 2020, dado que las necesidades fueron mayores y que fue necesario conceder ayudas de mayor coste. Este año 2021 el coste de las prestaciones concedidas ha sido de más de 6.000.000 de euros, volviendo a la tónica anterior.

Conviene destacar que la mayor parte de las personas beneficiarias de esas prestaciones son mujeres, un 66,7% del total. Esto se explica porque aunque muchas de las ayudas que se conceden lo son para la familia en su conjunto, son las mujeres las que realizan los trámites para conseguirlas en mayor medida que los hombres.

En la tabla podemos observar también la proporción de ayudas que se conceden en el marco de la violencia de género y el coste que reportan. En total el gasto en prestaciones económicas en 2021 ha sido de 6.771.064.41 €.

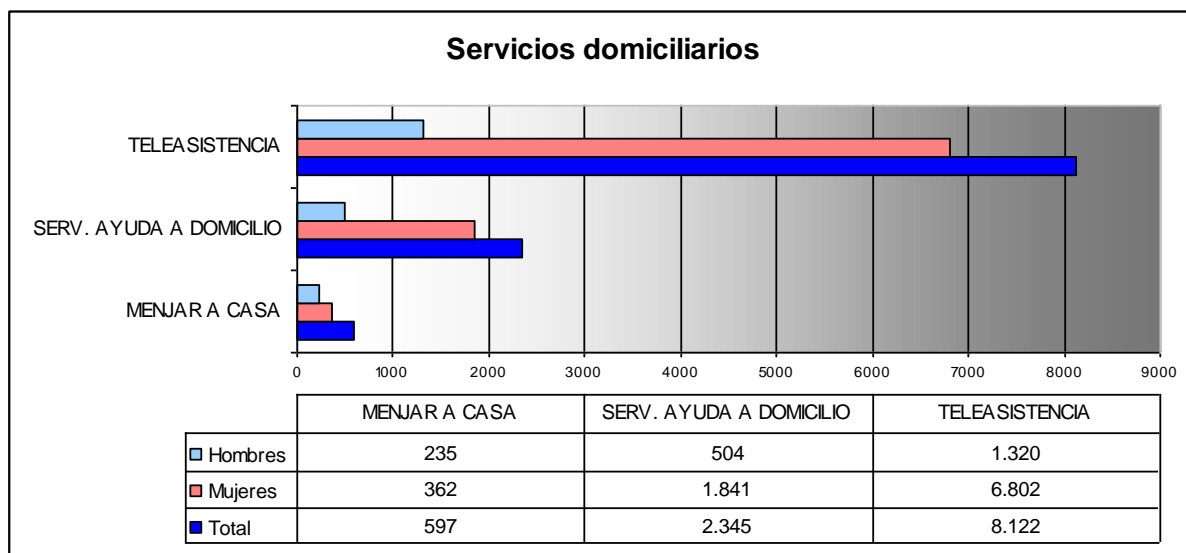
## SERVICIOS DOMICILIARIOS

Los servicios domiciliarios comprenden los siguientes programas:

- Servicio de Ayuda a Domicilio - atención a higiene, limpieza doméstica, compras, gestiones, acompañamiento médico... en el domicilio de las personas.
- Teleasistencia - dispositivo de aviso en caso de emergencias que puedan ocurrir en la vida diaria.
- Menjar a casa - reparto de alimentos a domicilio.

Todos ellos persiguen mejorar la autonomía de las personas y ayudar a que puedan continuar viviendo en sus domicilios habituales evitando la institucionalización. La mayoría de las personas beneficiarias de estos servicios son personas mayores y/o dependientes, pero no solo; también lo son personas con algún tipo de discapacidad y familias con menores que precisan de ayudas de tipo educativo o preventivo a domicilio.

Como podremos observar en el gráfico y en las tablas posteriores, la mayoría de las personas beneficiarias de estos servicios son mujeres, y sobre todo mayores de 65 años.



PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) POR SEXO						
CMSS	Hombres		Mujeres		Total	% CMSS
BENIMACLET	39	18,1%	176	81,9%	215	9,2%
CAMPANAR	55	22,5%	190	77,6%	245	10,5%
CIUTAT VELLA	26	22,6%	89	77,4%	115	4,9%
LA SAÏDIA	35	24,3%	109	75,7%	144	6,1%
MALVARROSA	35	20,0%	140	80,0%	175	7,5%
NAZARET	30	25,0%	90	75,0%	120	5,1%
OLIVERETA	30	19,4%	125	80,7%	155	6,6%
PATRAIX	47	24,7%	143	75,3%	190	8,1%
Q. CARRERES	47	24,1%	148	75,9%	195	8,3%
SALV. ALLENDE	41	23,7%	132	76,3%	173	7,4%
SANT MARCEL·LÍ	70	23,2%	232	76,8%	302	12,9%
TRAFALGAR	49	15,5%	267	84,5%	316	13,5%
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>	<b>21,5%</b>	<b>1.841</b>	<b>78,5%</b>	<b>2.345</b>	<b>100%</b>

Fte.: Sección de Promoción de la Autonomía personal y Prestaciones sociales.

El número de personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio en el año 2021 ha sido de 2.345, que ha ido aumentando en los últimos años de forma considerable. De estas personas, el 95,4 % del total son mayores de 65 años, cifra que abarca a 2.236 personas. Y como se puede observar en la tabla, la mayoría de ellas mujeres, consecuencia de su mayor esperanza de vida y de su mayor capacidad para vivir independientemente a edades avanzadas.

Otra característica de la población beneficiaria de este servicio es el de la discapacidad que solo tienen reconocida el 16,4 % de ellas, lo que indica que es más significativa la edad que las posibles discapacidades asociadas a ella.

Un servicio muy relacionado con el anterior es el de Teleasistencia, del que mostramos los datos a continuación.

PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA						
CMSS	Hombres		Mujeres		Total	% CMSS
BENIMACLET	91	14,4%	542	85,6%	633	7,8%
CAMPANAR	185	20,2%	732	79,8%	917	11,3%
CIUTAT VELLA	54	12,1%	394	87,9%	448	5,5%
LA SAIDIA	91	13,8%	567	86,2%	658	8,1%
MALVARROSA	100	14,6%	586	85,4%	686	8,5%
NAZARET	48	17,5%	227	82,6%	275	3,4%
OLIVERETA	111	13,9%	687	86,1%	798	9,8%
PATRAIX	140	17,6%	655	82,4%	795	9,8%
QUATRE CARRERES	75	12,7%	514	87,3%	589	7,3%
SALVADOR ALLENDE	157	20,8%	597	79,2%	754	9,3%
SANT MARCEL.LÍ	149	19,1%	633	81,0%	782	9,6%
TRAFALGAR	119	15,1%	668	84,9%	787	9,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.320</b>	<b>16,3%</b>	<b>6.802</b>	<b>83,8%</b>	<b>8.122</b>	<b>100%</b>

Fte.: Sección de Promoción de la Autonomía personal y Prestaciones sociales.

Las personas beneficiarias de este servicio han aumentado también mucho respecto a años anteriores. La teleasistencia cubre la necesidad de aviso en caso de incidencia o emergencia en el domicilio a más de 8.000 personas en la ciudad. Un 7 % de ellas tienen alguna discapacidad y un buen número coincide en ser beneficiaria de este y del resto de servicios domiciliarios.

PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE <i>MENJAR A CASA</i>						
CMSS	Hombres		Mujeres		Total	% CMSS
BENIMACLET	20	50%	23	50%	43	7,17%
CAMPANAR	38	46,4%	49	53,6%	87	12,6%
CIUTAT VELLA	12	17,6%	37	82,4%	49	7,6%
LA SAIDIA	19	43,9%	24	56,1%	43	9,2%
MALVARROSA	13	33,3%	26	66,7%	39	4,0%
NAZARET	8	38,8%	12	61,2%	20	4,0%
OLIVERETA	11	24%	25	76%	36	5,6%
PATRAIX	20	30,6%	43	69,4%	63	11,0%
QUATRE CARRERES	23	42,2%	26	57,8%	49	10,1
SALVADOR ALLENDE	24	42,4%	30	57,6%	54	7,4%
SANT MARCEL.LÍ	31	50,9%	35	49,1%	66	11,4%
TRAFALGAR	16	36,3%	32	63,7%	48	9,9%
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>39,2%</b>	<b>362</b>	<b>60,8%</b>	<b>597</b>	<b>100%</b>

Fte.: Sección de Promoción de la Autonomía personal y Prestaciones sociales.

Este servicio consiste en la entrega a domicilio de alimentos de lunes a viernes, excepto festivos. El menú se adapta a las necesidades nutritivas de cada persona y cubre a la titular y personas con las mismas necesidades que habiten en el mismo domicilio. Está previsto que el servicio aumente a todos los días del año.

## ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

El objetivo de estos programas y servicios es atender a las situaciones de dependencia y limitación funcional para desarrollar los actos cotidianos de la vida diaria. El programa presta tanto información previa como asesoramiento para la solicitud y tramitación de la misma, valoración de la situación y propuesta de recursos adecuados para cada situación. La resolución de las solicitudes es competencia de la Generalitat Valenciana.

### PERSONAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMA DE DEPENDENCIA - 2021

CMSS	Mujeres		Hombres		No consta		Total	
Secciones	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	0,0%
BENIMACLET	774	60,4%	505	39,4%	2	0,2%	1.281	11,6%
CAMPANAR	313	64,8%	164	34,0%	6	1,2%	483	4,4%
CIUTAT VELLA	349	67,5%	167	32,3%	1	0,2%	517	4,7%
LA SAIDIA	629	66,4%	310	32,7%	8	0,8%	947	8,6%
MALVARROSA	573	65,3%	302	34,4%	3	0,3%	878	7,9%
NAZARET	353	65,1%	187	34,5%	2	0,4%	542	4,9%
OLIVERETA	799	67,3%	387	32,6%	2	0,2%	1.188	10,7%
PATRAIX	1.002	64,6%	544	35,1%	6	0,4%	1.552	14,0%
Q. CARRERES	791	64,2%	440	35,7%	2	0,2%	1.233	11,2%
SALV. ALLENDE	629	64,4%	346	35,5%	1	0,1%	976	8,8%
SANT MARCEL·LÍ	530	64,2%	292	35,4%	4	0,5%	826	7,5%
TRAFALGAR	401	63,7%	228	36,2%	1	0,2%	630	5,7%
<b>TOTAL</b>	<b>7.143</b>	<b>64,6%</b>	<b>3.873</b>	<b>35,0%</b>	<b>38</b>	<b>0,3%</b>	<b>11.054</b>	<b>100</b>

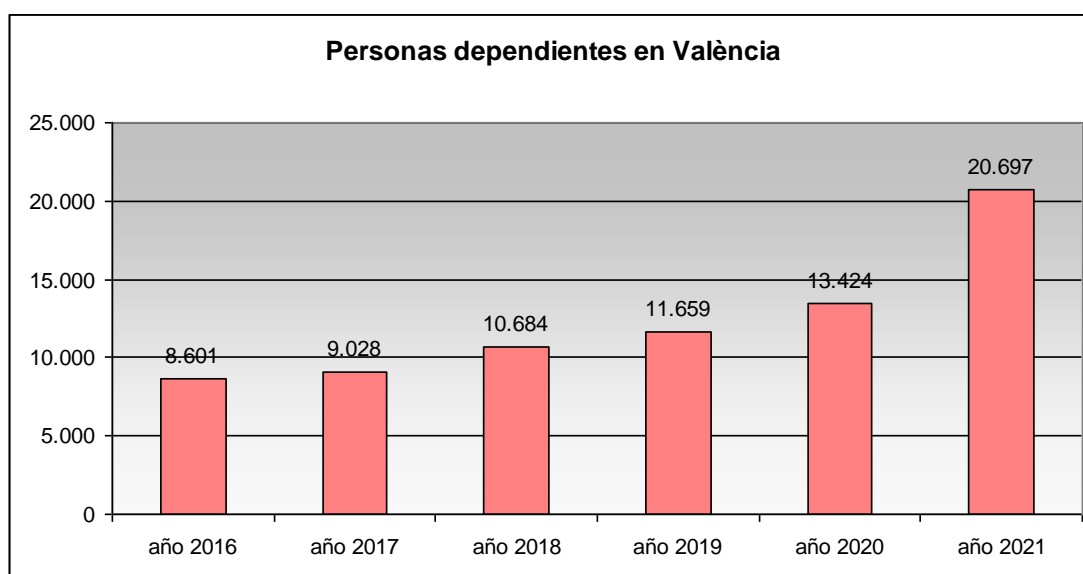
Fte.: Memoria de dependencia 2021 - Socyal.

En las atenciones mantenidas se han realizado específicamente las actuaciones que se detallan a continuación.

<b>ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL SISTEMA DE AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA</b>	
Informes de entorno realizados	7.708
Informes técnicos	2.966
Valoraciones de grado de dependencia	8.053
<b>TOTAL</b>	<b>18.727</b>

En la ciudad de València existen en el año 2021 un total de 20.697 personas (el 65 % mujeres) que se encuentran en el sistema de autonomía personal y atención a la dependencia, percibiendo algún tipo de prestación específica. Estas pueden ser la teleasistencia, prestación económica para cuidados en el entorno familiar, Ayuda a Domicilio, atención residencial o prestación vinculada a la misma, atención en centros de día o de noche, centros ocupacionales, etc.

A continuación se muestra la evolución que ha tenido el número de personas dependientes en la ciudad en los últimos años.



Fte.: Direcció General de Serveis Socials i Persones en Situació de Dependència. Bases de dades ADA y SIDEPA.



## PERSONAS SIN HOGAR

La atención directa a personas sin hogar se realiza en el CAST - Centro de Atención a personas sin techo. Su actividad en el año 2021 se muestra en las tablas siguientes.

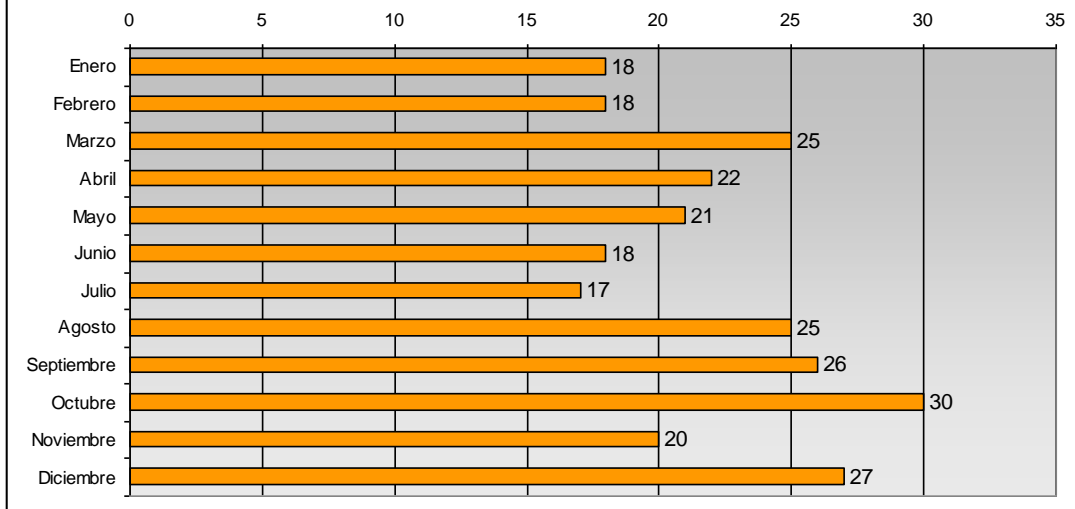
CAST - PERSONAS USUARIAS								
Edad	Mujeres		Hombres		Otros		Total	
0-15	-	-	3	100%	-	-	3	0,4%
16-17	-	-	1	100%	-	-	1	0,1%
18-64	144	20,5%	555	79%	4	0,57	703	89,2%
65-79	15	20,6%	58	79,5%	-	-	73	9,3%
80 y más	1	12,5%	7	87,5%	-	-	8	1,0%
Total	160	20,3%	624	79,2%	4	0,51	788	100 %

Fte.: Memoria Social - CAST

Como podemos observar, la mayor parte de las personas sin hogar atendidas son hombres, el 79,2 %, la mayor parte de ellos en edad de población activa. Las mujeres representan el 20 %, proporción habitual de sexo femenino en este colectivo.

De las 788 personas atendidas durante el año en el CAST, 267 han sido atendidas por primera vez en el año 2021; el resto proviene de años anteriores. Es habitual que en este colectivo la intervención y el seguimiento de los casos se prolonguen durante bastante tiempo, frecuentemente varios años. En el siguiente gráfico se muestra el número de altas en el CAST por meses del año 2021.

### Alta de personas sin hogar-CAST



## ACTUACIONES CON PERSONAS SIN HOGAR

**Atención específica** en el marco de las olas de la pandemia por Covid-19 habidas en 2021.

- Creación de recursos para su alojamiento - albergue de Cruz Roja El Carme. Prestación de atención social y sanitaria
- Gestión de la vacunación para personas sin hogar en albergues, asentamientos y espacios habilitados al efecto en colaboración con la Conselleria de Sanitat.

### **Proyecto Vivienda Primero**

4 viviendas - 12 personas beneficiarias

Actuaciones en materia de empleo: Derivaciones a los recursos Valencia Inserta, Rais, Avant, Labora, Císla formación, Valencia Activa.

Talleres en los que han participado: Horganizarte, Repara tu hogar, Técnicas básicas de Limpieza, Cuinaambcor, Competencias digitales, Conocimiento del idioma castellano

### **Recuento nocturno** de personas sin hogar, 15-12-2021

- Grupo de trabajo del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, para la elaboración del procedimiento de los recuentos nocturnos.
- Coordinación con las entidades que trabajan con personas sin hogar en la ciudad de València (Médicos del Mundo, Comité Ciudadano Antisida, Misión Urbana, Hogar Sí, Cepaim, Accem, Natania, Fundación Salud y Comunidad, Asociación Valenciana de la Caridad, Sant Joan de Déu-Serveis Socials, Bokatas, Mensajeros de la Paz, Cáritas, Cruz Roja) y la Universidad de València para la organización del II Censo de Personas Sin Hogar llevado a cabo el 15 de diciembre de 2021
- Coordinación y gestiones EMT dispositivo de autobuses para reparto de voluntariado
- Preparación del material, documentos y mapas
- Gestión base de datos voluntariado, referentes y responsables de distrito
- Gestión incidencias voluntariado, referentes y responsables de distrito y seguro.
- Gestiones contrato con la Universitat de València
- Diseño del cuestionario a personas sin hogar
- Gestiones contrato protección de datos entidades
- Gestiones web inscripción voluntariado
- Reserva Polideportivo
- Gestiones para el acceso a parques y jardines municipales
- **Campaña de Frío y Calor** - dispositivo de alojamiento en CAES- Centro de Atención a Emergencias Sociales, con 16 plazas (por reducción del aforo por Covid-19) y abierto también por DANA.
- **Programa para la eliminación del VHC en personas en exclusión social grave.** Colaboración con el Hospital General y la UCA de Guillén de Castro para la puesta en marcha de un programa de salud pública que posibilita la sistematización de la detección en las pruebas de VIH, VHC y VHB para la universalización y tratamiento de todos los pacientes con Hepatitis C.

Muchas de las actuaciones con personas sin hogar se encuentran conveniadas o contratadas con entidades del sector, que aportan su conocimiento y experiencia en la atención a este colectivo. Relacionamos a continuación las colaboraciones existentes.

#### COLABORACIÓN CON ENTIDADES Contratos, convenios y subvenciones

- Convenio de colaboración para atención a personas sin hogar con Cáritas Diocesana (tercera prórroga).
- Convenio de colaboración para atención a personas sin hogar y grave exclusión social con la Asociación Valenciana de Caridad (prorrogado por dos años).
- Convenio de colaboración para la acogida de personas con marginalidad social con Asociación Natania.
- Convenio de colaboración para el desarrollo de un programa integral contra el sinhogarismo con Sant Joan de Deu.
- Convenio de colaboración para la atención de personas sin hogar e indomiciliadas con la Fundación Salud y Comunidad "Programa Mussol".
- Subvención nominativa a Cruz Roja Española para su proyecto de ampliación de respuesta del CAES - Centro de Atención a Emergencias Sociales.
- Convenio de colaboración para la atención de personas en riesgo de exclusión con Casal de la Pau-DomusPacis.
- Convenio con Cruz Roja Española para el desarrollo de su proyecto de ampliación de respuesta del CAES.
- Contrato de servicios de alojamiento y atención de personas sin hogar en el centro "El Carme". Adjudicado a la Fundación Salud y Comunidad.
- Contrato de emergencia con Cruz Roja Española, para la prestación de servicios de alojamiento y atención social 2ª ola Covid en el "albergue PSH Ciutat Vella".
- Contrato menor de servicios de alojamiento y atención social a personas sin hogar con la Asociación Natania.
- Contrato menor con la Universitat de València para la adaptación e instalación de 4 tótems informativos en la ciudad de València.
- Contrato menor adjudicado a Equipahotel S.L.U. para la adquisición de mantas para personas sin hogar.
- Contrato menor con la Universitat de València para realizar un informe diagnóstico de las personas sin hogar en la ciudad basado en el recuento nocturno del 15 diciembre.
- Protocolo de colaboración entre la Concejalía de Servicios Sociales y las entidades Cruz Roja Española, Asociación Valenciana de Caridad, Asociación Natania, Sant Joan De Deu Serveis Socials València, Fundación RAIS, Mensajeros de la Paz-Comunidad Valenciana, Accem y Fundación Salud y Comunidad, para la inscripción de personas voluntarias en la actividad en el recuento nocturno de personas sin hogar 2021 en la ciudad de València.
- Proyecto de actuación en el núcleo de C/ Beato Gaspar Bono- Jardín de Hespérides, con Policía Local y Servicios de Limpieza.

La atención a las personas sin hogar ha tenido en el año 2021 una importante actividad, relacionada con nuevos recursos y proyectos. Se relacionan a continuación los más significativos de ellos.

## NUEVOS RECURSOS Y PROYECTOS PARA PERSONAS SIN HOGAR

### Nuevos recursos sociales

- Apertura del CAES
- Instalación de Tótems informativos en el edificio Tabacalera, Ayuntamiento, CAST y Giorgeta.
- Centre de baja exigencia El Carme, cambio de titularidad
- Albergue socio-sanitario para personas sin hogar Ciutat Vella

### Proyectos

- Estrategia de intervención social con personas sin hogar de la ciudad de València, 2022-2027
- Centros para el alojamiento alternativo y sede de urgencias, proyecto "Sostre Rovella-Soternes"
- Convenio para la realización periódica de recuentos nocturnos de personas sin hogar
- Protocolo de coordinación CMSS- CAST-CAI / SPAI.

## ACTUACIONES RELACIONADAS CON LA VIVIENDA

Se relacionan en este apartado un resumen de los resultados de las diferentes actuaciones que se llevan a cabo en el año 2021, en materia de vivienda: ayudas para el mantenimiento de las mismas o acceso a otras. No se relacionan aquí las prestaciones económicas en esta materia que se encuentran englobadas en el apartado correspondiente.

ATENCIÓN A DESAHUCIOS		
CMSS	CASOS PRESENTADOS	
BENIMACLET	26	3'2%
CAMPANAR	79	9'8%
CIUTAT VELLA	44	5'5%
LA SAIDIA	55	6'8%
MALVARROSA	67	8'3%
NAZARET	41	5'1%
OLIVERETA	45	5'6%
PATRAIX	72	9,0%
QUATRE CARRERES	102	12'7%
SALVADOR ALLENDE	93	11'6%
SAN MARCELINO	73	9'1%
TRAFALGAR	43	5'4%
NO CONSTA	63	7'8%
TOTAL EXPTEs PIAE	803	100%

TITULARES DEL PROCESO DE DESAHUCIOS		
Mujeres	433	54'7%
Hombres	297	37'5%
No consta	62	7'8%
Total	792	100%

Fte.: Sección de Promoción de la Autonomía personal y Prestaciones sociales.

Unas actuaciones importantes en materia de vivienda son las que tienen que ver con el **empadronamiento en casos especiales**. En este año 2021 se han efectuado a 105 familias, el mayor número de ellas correspondientes a la zona del CMSS Natzaret, más de un tercio del total, y del CAST (Centro de atención a personas sin techo) que representa el 30 %. Es importante este trámite ya que da la posibilidad a las personas empadronadas a acceder a recursos normalizados, tanto de tipo social, como educativo, sanitario o laboral.

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

Se ha realizado **realojo** en vivienda municipal y EIGE durante 2021 de 5 familias: 3 procedentes del CMSS Campanar y 2 del CMSS Ciutat Vella. Estas actuaciones aunque mínimas en el año, son importantes para la protección del derecho habitacional de familias que no pueden hacer frente por sí mismas a la pérdida de vivienda.

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

En la siguiente tabla se hace referencia a actuaciones efectuadas respecto al Censo de Vivienda Precaria, en el que actualmente se encuentran 452 familias, especialmente de las zonas de actuación de los CMSS Quatre Carreres, Sant Marcel·lí, Natzaret y Malvarrosa.

Así mismo se muestran datos de las actuaciones desarrolladas a partir de la oficina de Infovivienda Solidaria, en la que se informa y asesora sobre alquileres de vivienda asequibles, en la que se atendió a 1.983 personas. Próximamente esta oficina va a pasar a formar parte de la Concejalía de Vivienda.

Terminaremos este apartado con la exposición de datos sobre las actuaciones realizadas en los asentamientos segregados que existen en la ciudad. La actividad que se desarrolla en ellos es muy amplia lo que está justificado por las importantes necesidades que en esos núcleos de población se producen.

CMSS	Número de familias en Censo de Vivienda Precaria		Número de consultas y contratos realizados en Infovivienda Solidaria	
Benimaclet	24	5,3%	119	6,0%
Campanar	37	8,18%	139	7,0%
Ciutat Vella	6	1,32%	92	4,6%
La Saldia	16	3,53%	114	5,7%
Malvarrosa	68	15,04%	144	7,3%
Nazaret	74	16,37%	123	6,2%
Olivereta	-	-	109	5,5%
Patraix	11	2,43%	105	5,3%
Q. Carreres	98	21,68%	148	7,4%
Salv. Allende	32	7,07%	164	8,3%
SantMarcel.lí	75	16,59%	123	6,2%
Trafalgar	11	2,43%	124	6,3%
No consta	-	-	479	24,2%
TOTAL	452	100%	1.983	100%
			El 62,7% de las consultas corresponden a mujeres. Se produjeron 39 contratos	

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral



## ACTUACIONES EN ASENTAMIENTOS SEGREGADOS

### **Normalización documental**

Incluir en el censo de vivienda precaria para poder realizar trámites  
Informar del CMSS de la zona y realizar acompañamiento  
Comprobar que cuentan con la documentación básica  
Asesorar en la inscripción al Labora  
Acompañar en los trámites de gestión de RVI o IMV si cumplen requisitos

### **Salud**

Gestionar los trámites de tarjeta sanitaria y acceso al sistema de salud  
Comprobar el estado de salud y orientar en caso de presentar síntomas compatibles con COVID-19  
Acompañar e informar sobre la vacunación de COVID-19  
Explicar las medidas preventivas recomendadas por las autoridades sanitarias  
Acompañar a citas médicas si fuera necesario  
Realizar talleres de promoción de hábitos de higiene adecuados  
Realizar talleres de sensibilización de la vacunación  
Reparto de mascarillas higiénicas

### **Formación**

Derivar a talleres de Habilidades y Competencias básicas

### **Convivencia**

Mediar en conflictos que se pudieran producir en el asentamiento para favorecer el entendimiento y mejorar las relaciones

### **Laboral**

Mejorar la empleabilidad a través de la derivación de talleres de formación

### **Atención a necesidades básicas**

Comprobar que tienen acceso a suministros básicos de agua  
Comprobar que el entorno del asentamiento tiene unas condiciones mínimas de salubridad

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

## ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD FUNCIONAL / DISCAPACIDAD

En este apartado se recoge la actuación realizada en intervenciones con personas que presentan algún tipo de discapacidad o diversidad funcional. En primer lugar la Oficina de Atención a la Discapacidad, OMAD, ha realizado 6.165 intervenciones, el número más alto desde que existe. El año pasado el número de intervenciones fue de 5.780.

ATENCIONES REALIZADAS DESDE LA OMAD		
Mujeres	3.225	52,3%
Hombres	2922	47,4%
Entidades	18	0,3%
Total	6.165	100,00%

Fte: Sección de Atención a Personas con Diversidad Funcional

Una de las principales funciones de la OMAD es la tramitación de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, que como se observa en la tabla siguiente, existen en vigor 7.745 actualmente. Este número fue en 2020 de 7.497.

TARJETA DE ESTACIONAMIENTO PARA VEHÍCULOS QUE TRANSPORTAN PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (TEMR)						
	Mujeres		Hombres		Asociaciones	Total
En vigor	3.812	49,2%	3.864	49,9%	69(0,9%)	7.745
Concedidas	784	50,9%	749	48,6%	7	1.540
Denegadas	64	38,8%	100	60,6%	1	165
En trámite	38	40,9%	52	55,9%	3	93
Solicitadas por 1ª vez en el año	489	51,0%	462	48,2%	7	958
Renovaciones concedidas	379	48,4%	401	51,2%	3	783
Renovaciones denegadas	6	35,3%	11	64,7%	0	17
Canceladas por uso fraudulento	13	39,4%	20	60,6%	0	33

Fte: Sección de Atención a Personas con Diversidad Funcional

CENTROS PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL / DISCAPACIDAD						
Tipo Centro	Nº plazas					Actividades
	Hombres		Mujeres		Total	
Centre Ocupacional Isabel de Villena (tipo moderada-severa)	35	68,1%	16	31,3%	51	Talleres de jardinería, cestería, cerámica, pintura, papelería. Actividades de habilidades sociales, psicodanza, técnicas artesanas, música, habilidades domésticas, teatro, deporte, baloncesto, gimnasia/tonificación, refuerzo de autonomía, "nuestra historia", estimulación cognitiva, ludoteca, piscina.
Centre Ocupacional Juan de Garay (tipo moderada-severa)	41	68,3%	19	31,6%	60	Talleres de pintura, cestería, cerámica, carpentería, encuadernación y serigrafía textil. Actividades de teatro, manualidades, bricojardín, mantenimiento físico, autonomía en el hogar, gimnasia/deporte, psicodanza, hábitos saludables, estimulación cognitiva, lip-dub, taller fallero, habilidades sociales, ludoteca, música, cocina, boletín informativo.
Centre Ocupacional Gravador Planes (tipo ligera)	27	54%	23	46%	50	Talleres de carpentería, impresión y serigrafía. Actividades de teatro, aeróbic, yoga, huerta, libretas, papel de aguas, informática, libretas, fútbol sala.
Centre de Dia Font de SantLluis (tipo severa)	18	51,4%	17	48,6%	35	Rehabilitación terapéutica y deportiva, intervenciones psicológicas y atención a familias, terapias ocupacionales y animación sociocultural.
Centre de Dia La Nostra Casa (tipo severa)	24	57,1%	18	42,9%	42	Asistenciales, fisioterapia, actividades de expresión plástica, actividades de autonomía personal, horticultura...
Residència La Nostra Casa – Vall de la Ballestera (grados diversos)	35	59,3%	24	40,7%	59	Asistencia y atención integral: alojamiento y manutención, atención médica y control sanitario. Fisioterapia, hidroterapia y estimulación sensorial. Tratamiento terapéutico especializado. Apoyo psico-social y orientación familiar
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>60,6%</b>	<b>117</b>	<b>39,4%</b>	<b>297</b>	

Fte: Datos aportados por la Sección de Atención a Personas con Diversidad Funcional

Los recursos y centros con los que se cuenta para personas con discapacidad están relacionados en la tabla precedente. Existen actualmente tres Centros ocupacionales de titularidad municipal, un centro de Día para discapacidad severa y una residencia-centro de día para diversos grados. La competencia de esta residencia será próximamente traspasada a la

Generalitat Valenciana. El número total de plazas disponibles es de 297, de las que este año 2021 han estado ocupadas en un 60 % por mujeres con discapacidad.

## ACTUACIONES EN DIVERSIDAD FUNCIONAL Y DISCAPACIDAD

**Intervenciones TEMR** (tarjetas estacionamiento movilidad reducida) por la Policía local

- València - 59
- Ayuntamientos CV - 42
- Ayuntamientos estado español - 14
- Ayuntamientos extranjeros 2

**Personas de CMSS atendidas** en materia de discapacidad: contactos telefónicos, entrevistas, coordinación con otras administraciones, recursos municipales y comunitarios: 1.471 (mujeres 485 - 33%, hombres 833 - 56,6%, entidades 153 - 10,4%)

**Curso de “Trato adecuado a personas con diversidad funcional”.** Curso de formación a personal municipal en materia de inclusión de personas con discapacidad, destinado a 30 personas. El equipo docente del curso viene conformado por profesionales de las propias entidades de personas con discapacidad. Septiembre 2021.

De forma paralela se han impartido jornadas intensivas más breves a la policía local (10 jornadas) y al cuerpo de bomberos (5 jornadas).

**Curso on-line de “Prevención de la conducta suicida”.** El perfil profesional al que se dirige es preferentemente, personal que tenga un trato directo con personas mayores, población infanto-adolescente, mujeres víctimas de violencia de género, personas sin hogar o personas con problemas de salud mental.

Han recibido formación en cursos avanzados on-line 120 profesionales entre 2020 y 2021.

También se han implementado cursos de formación básica, 14 jornadas intensivas de 5 horas, dirigido a diferentes servicios municipales, policía local y cuerpo de bomberos.

**Concurso tarjetas de navidad** de las personas atendidas en los centros de personas con discapacidad intelectual del municipio, y acto de entrega de premios el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

**Premis Implica't.** Acto celebrado en el Hemiciclo en el que se hace un reconocimiento público a aquellas empresas e instituciones que contratan a personas con discapacidad intelectual. En esta ocasión fueron galardonadas en la categoría de fundaciones la Fundació “Cent Anys” Levante UD, en la de entidades sin ánimo de lucro el Patronato Francisco Esteve, Grupo ETRA como empresa privada, y la Delegación de Defensa en la categoría de Administración Pública.

**Convenio con la Fundación 100 Anys de la Unión Deportiva Levante,** 10 charlas formativas en centros educativos de la ciudad por parte de deportistas paralímpicos. Y combinación de charlas con visita al estadio o bien asistencia a entrenamientos en 6 centros de atención a la diversidad funcional del municipio de València.

Conmemoración del **Día Internacional de la Diversidad Funcional** durante un partido del primer equipo del Levante U. Deportiva, junto a actividades de difusión en el inicio y descanso del partido.

**Celebración de la 2a Volta a Peu per la Discapacitat** ciutat de València, el día 7 de

noviembre de 2021.

**Convenio de respiro familiar** con la entidad Plena Inclusión CV. Actividades:

- Acompañamientos con estancias.
- Acompañamientos por horas o apoyos puntuales.
- Apoyos puntuales individuales.
- Apoyos puntuales compartidos.
- Otros acompañamientos.

Se han realizado 74 acompañamientos en domicilio o salidas terapéuticas, habiendo atendido a 37 personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

**Entrevistas y elaboración de informes de aptitud** de personas con diversidad funcional que forman parte de la bolsa de trabajo de personal subalterno turno discapacidad intelectual (proyecto AMB MI SUMA MÉS).

**Campaña de sensibilización sobre los estacionamientos reservados** para vehículos que transportan personas con la movilidad y afectación visual reducida, se presentó el 22 de noviembre en colaboración con Aspaysm y Cocemfe. La campaña se llevó a cabo desde el 22 de noviembre al 5 de diciembre, apareció en prensa escrita y radiofónica, en los monitores de tres líneas de autobús (nº 90, 92 y 95), en la web municipal, redes sociales y se facilitaron 10.000 flyers a las entidades.

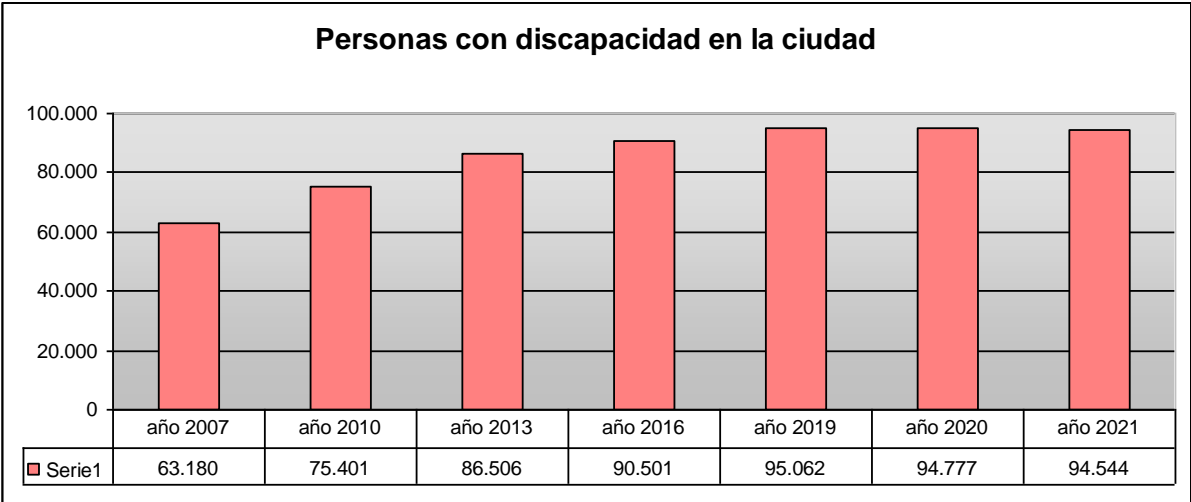
Reparto de **cartelería sobre el trato adecuado a personas con discapacidad** desde una perspectiva de género. En 2021 se ha repartido en los puntos de atención a la ciudadanía, cartelería con las recomendaciones de trato a personas con discapacidad, elaborados por el Cermi.

Constitución del **Consell Municipal de les persones amb Discapacitat**. Celebración de tres comisiones permanentes y 2 Comisiones de trabajo de accesibilidad.

**Reuniones de coordinación** con la administración autonómica y entidades locales, así como diseño y planificación para la puesta en marcha de los SASSEM (servicio de atención y seguimiento a personas con enfermedad mental crónica).

Fte: Datos aportados por la Sección de Atención a Personas con Diversidad Funcional

Existen actualmente en la ciudad de València un total de 94.544 personas con discapacidad reconocida, es decir, con certificado de discapacidad vigente, que representa el 11,8 % de la población. Se cuenta con un histórico desde 2007 que se muestra en el siguiente gráfico.



Fte. Dirección General de Discapacidades – Conselleria de Bienestar Social

Como puede observarse el número ha ido aumentando desde el año 2007, primer año del que se tienen datos, hasta 2019 cuando se ha producido una ligera disminución. La proporción según sexo de las 94.544 personas con discapacidad actuales es la siguiente: mujeres el 51,1% y hombres el 48,9%. Esta proporción a casi mitades se viene produciendo en toda la serie histórica.

## INTERVENCIÓN CON FAMILIA E INFANCIA

En materia de familia e infancia las actuaciones que se llevan a cabo son muy variadas. Por una parte se encuentra la intervención que se realiza desde los CMSS y que se detalla a continuación.

MENORES ATENDIDOS / AS EN LOS CMSS - 2021		
CMSS		
	Número	%
Secciones	40	2,3%
BENIMACLET	107	6,1%
CAMPANAR	239	13,6%
CIUTAT VELLA	121	6,9%
LA SAÏDIA	117	6,7%
MALVA-ROSA	211	12,0%
NATZARET	79	4,5%
OLIVERETA	96	5,5%
PATRAIX	169	9,6%
QUATRE CARRERES	135	7,7%
SALVADOR ALLENDE	221	12,6%
SANT MARCEL·LÍ	150	8,5%
TRAFALGAR	73	4,2%
Total	1.758	100,0%

Fte.: Memoria de Menor - Plataforma Social

Otra parte importante de la intervención es la que corresponde al nivel de protección de menores de la que adjuntamos datos relacionados con la valoración de riesgo efectuada en 2021: en 349 menores se ha valorado la situación de riesgo y en 422 no se ha valorado tal situación.

<b>NÚMERO DE NIÑOS Y NIÑAS VALORADOS / AS POR RIESGO</b>		
<b>CMSS</b>	<b>Con propuesta de riesgo</b>	<b>Sin propuesta de riesgo</b>
BENIMACLET	27	13
CAMPANAR	42	43
CIUTAT VELLA	10	24
LA SAIDÍA	35	30
MALVARROSA	34	48
NAZARET	15	36
OLIVERETA	16	21
PATRAIX	30	45
QUATRE CARRERES	31	27
SALVADOR ALLENDE	33	22
SANT MARCEL·LÍ	55	57
TRAFALGAR	19	54
SECCIÓN DE MENOR	2	2
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>422</b>

Fte: Sección de Menor

Otra importante fuente de información es la de las medidas que se adoptan y su tipología en las intervenciones de protección de menores. Como podemos observar en la tabla siguiente la medida más frecuente es la de la tutela y acogimiento permanente en la familia extensa del o la menor. Más allá de este dato, tengamos en cuenta el de que se han adoptado medidas de tutela y guarda en 601 niños y niñas.



MENORES CON MEDIDA DE PROTECCIÓN VIGENTE DURANTE 2021	
Tutela y acogimiento en centro residencial	93
Tutela y acogimiento temporal en familia educadora	73
Tutela y acogimiento permanente en familia educadora	85
Tutela y acogimiento temporal en familia extensa	36
Tutela y acogimiento permanente en familia extensa	268
Tutela y acogimiento temporal en familia allegada	7
Tutela y acogimiento permanente en familia allegada	26
Tutela y guarda con finalidad adoptiva	13
Total general	601

Fte: Sección de Menor

A continuación se aportan datos de los diversos recursos que existen en la ciudad de València y que están dirigidos a la protección y a la intervención social con familias y menores.

## PROGRAMAS Y RECURSOS EN MATERIA DE FAMILIA Y MENORES

### Ayudas de comedor escolar

Se han tramitado 4.117 solicitudes, habiendo sido aprobadas 2.403 correspondientes a 1.170 niñas (48,69%) y 1.233 niños (51,31%).

**Ayudas de comedor escolar por protección:** 96 menores, 57 niños (59,37%)  
39 niñas (40,63%)

**Prestaciones económicas de Protección (PEP):** 108 familias, 144 menores: 91 niñas (63,20%)  
53 niños (36,80%)

**Equipo de Intervención Familiar:** 138 familias, 212 menores, 113 niños (53.30%)  
99 niñas (46.70%)

**Equipo del Programa de Acogimiento Familiar:** 80 menores. Acogimiento temporal 45, acogimiento permanente 80.

**Punto de Encuentro Familiar:** De enero a 30 junio (fecha de cierre) se atendieron 220 expedientes.

### Programa de difusión del acogimiento familiar (AVAF):

- Campañas de difusión, participación de 845 personas
- Llamadas recibidas Teléfono 900: 500 llamadas

**Programa de intervención comunitaria con menores y familias en el Barrio de la Punta:** 30 Familias (2 España, 28 Centroeuropa), 55 en actividades: 25 niños (45,45%), 30

niñas (54,55%).  
más 20 en seguimiento.

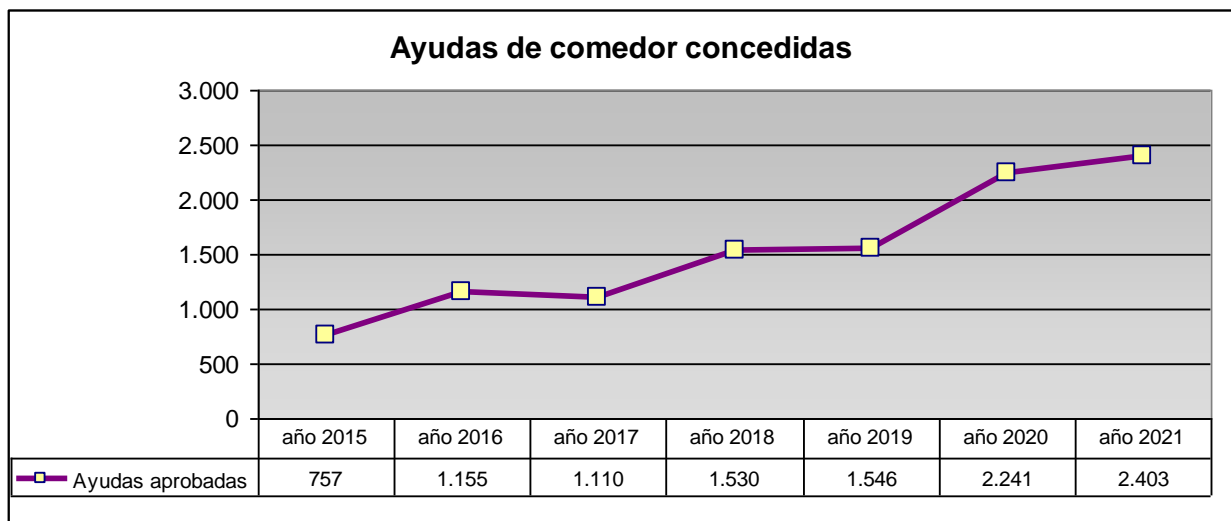
**Programa de formación y empleo para jóvenes con dificultades de acceso al mismo:**

- Menores atendidos 25: 20 chicos (80%), 5 chicas (20%)
- Jóvenes atendidos 91: 68 chicos (74,73%), 23 chicas (25,27%)

**Notificaciones**, oficios, resoluciones y solicitudes de informe: se han producido 2.144

Fte.:Sección de Menor

En el siguiente gráfico ampliamos la información sobre uno de los recursos dirigidos a menores, son las ayudas para el pago del comedor escolar, que lleva una progresión al alza en los últimos años. Especialmente importante es el de los dos últimos años, consecuencia del estado de alarma por la pandemia Covid-19, que aumento mucho las ayudas del 2020 respecto a las de 2019. En esa tónica ha seguido también el año 2021.



**CENTRO DE DÍA “ESPAI SOCIOLABORAL DE JÓVES MARITIM” (2021)\***

<b>Usuarios/as atendidos/as distribuidos/as por sexo</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Menores</b>	<b>%</b>
Chicos	32	78,0%
Chicas	9	22,0%
Total	41	100%

<b>Usuarios/as atendidos/as distribuidos/as por edad</b>		
<b>Edades</b>	<b>Menores</b>	<b>%</b>
> 19 años	3	7,3%
18	5	12,2%
17	9	22,0%
16	8	19,5%
15	11	26,8%
14	5	12,2%
Total	41	100%

<b>Usuarios/as atendidos/as distribuidos/as por entidad de procedencia</b>		
CMSS Benimaclet	1	2,4%
CMSS Ciutat Vella	-	-
CMSS Campanar	1	2,4%
CMSS La Saïdia	-	-
CMSS Malvarrosa	5	12,2%
CMSS Nazaret	3	7,3%
CMSS Olivereta	-	-
CMSS Q. Carreres	-	-
CMSS S. Allende	-	-
CMSS San Marcelino	1	2,4%
CMSS Trafalgar	1	2,4%
CMSS Patraix	-	-
Equipo Medidas Judiciales	5	12,2%
Centro de recepción de Alborache	3	7,3%
CAES Santiago Apóstol	1	2,4%
Centros de reeducación	0	-
Institutos de secundaria	5	12,2%
Programa de absentismo	2	4,9%
Centros residenciales	4	9,8%
Demanda directa	4	9,8%
Otras	5	12,2%
Total	41	100%

\*Este centro se denominaba anteriormente Centro de Día de Jóvenes Malvarrosa. Se ha trasladado en 2021 a su nueva ubicación en el barrio del Cabanyal.

## EQUIPO DE MEDIDAS JUDICIALES

<b>Número de casos y medidas</b>	
Expedientes nuevos	180
Expedientes de años anteriores	243
<b>Total expedientes 2021</b>	<b>423</b>
Total medidas	474

<b>Jóvenes atendidos/as por sexo y edad</b>					
<b>Edad</b>	<b>Chicas</b>		<b>Chicos</b>		<b>Total</b>
14	0	0	2	100 %	2
15	7	35,0%	13	65,0%	20
16	20	22,0%	71	78,0%	91
17	17	17,7%	79	82,3%	96
18	17	13,9%	105	86,1%	122
19	11	15,7%	59	84,3%	70
20	4	44,5%	5	55,6%	9
21	2	22,2%	7	77,8%	9
22 o más	2	50,0%	2	50,0%	4
Totales	80	18,9%	343	81,1%	423

<b>Tipología de las medidas ejecutadas durante 2021</b>		
Libertad vigilada post-internamiento	51	10,8%
Libertad vigilada sin internamiento	240	50,6%
Tratamiento ambulatorio	1	0,2%
Asistencia a Centro de Atención Diurna	1	0,2%
Permanencia de fin de semana	2	0,4%
Prestaciones en Beneficio de la Comunidad	19	4,0%
Convivencia en grupo educativo	5	1,1%
Tareas socioeducativas	143	30,2%
Cautelares	12	2,5%

<b>Jóvenes con medidas por CMSS</b>		
<b>CMSS</b>	<b>Menores</b>	<b>%</b>
Benimaclet	28	6,6%
Campanar	57	13,4%
Ciutat Vella	18	4,2%

La Saïdia	17	4,0%
Malvarrosa	53	12,5%
Nazaret	27	6,3%
Olivereta	25	5,9%
Patraix	23	5,4%
QuatreCarreres	63	14,9%
Salvador Allende	62	14,6%
San Marcelino	25	5,9%
Trafalgar	27	6,4%
Total	423	100,0 %

Fte.:Sección de Menor

## PROGRAMAS DE INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL

Este apartado recoge todas aquellas actuaciones que se han llevado a cabo a lo largo de 2021 en materia de inserción o inclusión tanto de tipo social, lo que incluye prestaciones de renta mínima y otras, como las de tipo laboral, desde el convencimiento que el empleo es uno de los principales factores para la plena integración social.

En primer lugar mostramos los datos de la Renta Valenciana de Inclusión, ahora complementaria al Ingreso Mínimo Vital, y que desde su aparición en 2018 ha recibido un número de solicitudes que ha ido creciendo exponencialmente. En la tabla siguiente se detallan las solicitudes de 2021 por CMSS y CAST (Centro de Atención a Personas sin Hogar).

RVI (RENTA VALENCIANA DE INCLUSIÓN), NÚMERO DE EXPEDIENTES RGIM y RGIS, 2021		
CENTRO	Nº solicitudes RGIM y RGIS*	%
CAST	111	2,1%
CMSS Benimaclet	346	6,7%
CMSS Campanar	487	9,4%
CMSS Ciutat Vella	292	5,6%
CMSS La Saïdia	470	9,0%
CMSS Malvarrosa	439	8,4%
CMSS Natzaret	235	4,5%
CMSS Olivereta	312	6,0%
CMSS Patraix	543	10,4%
CMSS Q. Carreres	445	8,6%
CMSS Salv. Allende	620	11,9%
CMSS Sant Marcel·lí	564	10,9%
CMSS Trafalgar	336	6,5%
<b>TOTAL</b>	<b>5.200</b>	<b>100%</b>

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral - MASTIN

\*Se incluyen solicitudes de **RGIM** (Renta Garantía Ingresos Mínimos) y **RGIS** (Renta Garantía Inclusión Social) que suponen el 6'61% y el 93.39% del total, respectivamente.

Actualmente existen en la ciudad 6.071 familias percibiendo la Renta Valenciana de Inclusión (en 2020 fueron 5.117), el 65,9 % de las personas titulares de esos expedientes en nómina son mujeres. La mayor parte se trata de unidades unifamiliares, el 46,3 %, es decir, formadas por una sola persona. Le siguen las familias formadas por dos o tres miembros, y en menor número las más numerosas.

Un programa complementario al de renta es el PAES que promueve el Ayuntamiento de Valencia, Programa de Atención a la Exclusión Social, previsto para las personas que no pueden acogerse a la Renta Valenciana de Inclusión.

PAES (PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA EXCLUSIÓN SOCIAL) TITULARES SEGÚN CMSS Y SEXO, 2021						
CENTRO	Mujeres		Hombres		Total	
CAST	0	0,00%	1	100,00%	1	1,12%
CMSS Benimaclet	4	66,67%	2	33,33%	6	6,74%
CMSS Campanar	10	76,92%	3	23,08%	13	14,61%
CMSS Ciutat Vella	2	100,00%	0	0,00%	2	2,25%
CMSS La Saïdia	6	85,71%	1	14,29%	7	7,87%
CMSS Malvarrosa	1	16,67%	5	83,33%	6	6,74%
CMSS Natzaret	13	86,67%	2	13,33%	15	16,85%
CMSS Olivereta	2	66,67%	1	33,33%	3	3,37%
CMSS Patraix	3	100,00%	0	0,00%	3	3,37%
CMSS Q. Carreres	6	85,71%	1	14,29%	7	7,87%
CMSS Salv. Allende	8	88,89%	1	11,11%	9	10,11%
CMSS SantMarcel·lí	8	66,67%	4	33,33%	12	13,48%
CMSS Trafalgar	4	80,00%	1	20,00%	5	5,62%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>75,28%</b>	<b>22</b>	<b>24,72%</b>	<b>89</b>	<b>100,00%</b>

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

Se han efectuado a lo largo del año 2021 un conjunto de talleres que persiguen aportar conocimientos y capacidades a las personas en proceso de inserción, imprescindibles para hacer frente a los retos que se les plantea en diferentes niveles de la vida social o del mundo laboral.

### TALLERES DE AUTOESTIMA Y DESARROLLO PERSONAL participantes 2021

Talleres de autoestima y desarrollo personal	79	15,61%
Monográfico Mi Casita Interior	19	3,75%
Monográfico Violencia de Género I y II	11	2,17%
Monográfico Mujeres Separadas	5	0,98%
Monográfico Resiliencia y Bienestar en Tiempos de Covid	24	4,74%
Enlaces Virtuales Actividades Socioculturales: Paseos, Películas, Museos, Audiciones y Exposiciones	19	3,75%
Atenciones Individuales	349	68,97%
<b>TOTAL</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>

Todas las personas participantes en estos talleres han sido mujeres. Se trata de actuaciones especialmente dirigidos a ellas.

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral



## TALLERES DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS BÁSICAS 2021, participantes

<b>CURSO Y ENTIDAD</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
Cuina amb cor NOVATERRA	17	18	35
Limpieza básica INTEGRAS TU. ALANNA	30	6	36
Educaci-On YMCA	32	2	34
Et Competeix ALTIUS	14	9	23
Yoga y autorrealización Sergio Cambra	31	9	40
Aquestaés València Fundación RAIS	9	16	25
Competencias digitales personales LA CASA GRANDE	11	11	22
Hábitos saludables FAGA	10	8	18
Re-Conéctate BRUFOL	17	19	36
Cuidados a personas mayores Fundación Proyecto Senior	27	2	29
Hogarnizarte COMITÉ ANTISIDA	14	14	28
Conociendo el idioma castellano Asociación CONTRA EL PARO	12	16	28
Repara tu Hogar Fundación APIP-ACAM	5	22	27
Proyectos costura TISSORA	22	2	24
Monitor/a comedor escolar AUCA	26	10	36
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>164</b>	<b>441</b>

El 62,8 % de las personas participantes han sido mujeres.

En el área de inserción laboral existen recursos específicos. Se trata del **Proyecto València Inserta** que atiende a personas usuarias de los Servicios Sociales municipales en todo lo que se refiere a su posible integración en el mundo laboral: diagnóstico de empleabilidad, elaboración de curriculums, formación, derivación a ofertas de empleo, etc. Son derivadas mayormente de los CMSS, pero también del centro de atención a personas sin hogar, de los de inmigración, discapacidad, jóvenes o mujer. Mostramos a continuación algunos datos de su funcionamiento y resultados.

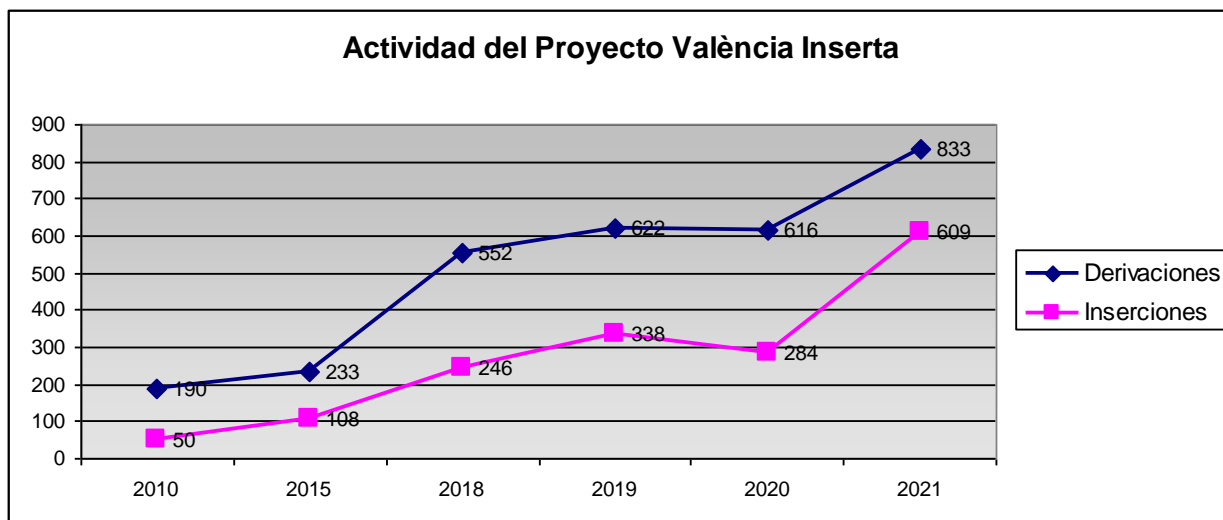
<b>PROYECTO VALENCIA INSERTA - 2021</b>		
<b>Procedencia de las derivaciones</b>		
<b>CMSS</b>	<b>Personas derivadas</b>	<b>%</b>
CMSS Benimaclet	80	9,6%
CMSS Campanar	74	8,8%
CMSS Ciutat Vella	55	6,6%
CMSS Malva-rosa	69	8,2%
CMSS La Saïdia	64	7,6%
CMSS Nazaret	70	8,4%
CMSS Olivereta	75	9%
CMSS Patraix	63	7,5%
CMSS Quatre Carreres	66	7,9%
CMSS Salvador Allende	53	6,3%
CMSS Sant Marcel·lí	60	7,2%
CMSS Trafalgar	17	2%
CAST	15	1,8%
Centro de Día Jóvenes Malva-rosa	1	0,12%
Espai Dones	10	1,2%
Equipo de Medidas Judiciales	16	1,9%
OMAD	44	5,2%
CAI	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>833</b>	<b>100 %</b>

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

Las personas derivadas al proyecto durante el año 2021 han sido 833, de ellas el 60,6 % son mujeres. Además de estas personas se ha intervenido con numerosas personas derivadas en años anteriores con las que se sigue interviniendo. En este año se han conseguido 609 inserciones laborales, que se definen como personas con contratos laborales conseguidos. Un 66,3 % de esas inserciones corresponde a mujeres.

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

Observamos en el siguiente gráfico la evolución de algunos resultados del proyecto València Inserta: las derivaciones desde los centros municipales y las inserciones laborales conseguidas. La tendencia es claramente al alza en ambos indicadores. En los últimos años a los colectivos habituales (personas en paro, con discapacidad, extranjeras, con escasa cualificación, etc.) se unieron los de jóvenes en exclusión social y mujeres en prostitución. Por ello el equipo ha sido reforzado lo que tiene efectos claros entre las personas que les son derivadas y la consecución de contratos de trabajo.



## CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES DE ACCIÓN SOCIAL

Actualmente existe una convocatoria de subvenciones a entidades para el desarrollo de proyectos de intervención en el ámbito de la Acción Social. El presupuesto de esta convocatoria es de 1.000.000 euros.

En la edición de 2021 se han presentado 135 proyectos, de los que se han subvencionado 80. Sus sectores de intervención y las subvenciones por grupo se desarrollan en la siguiente tabla.

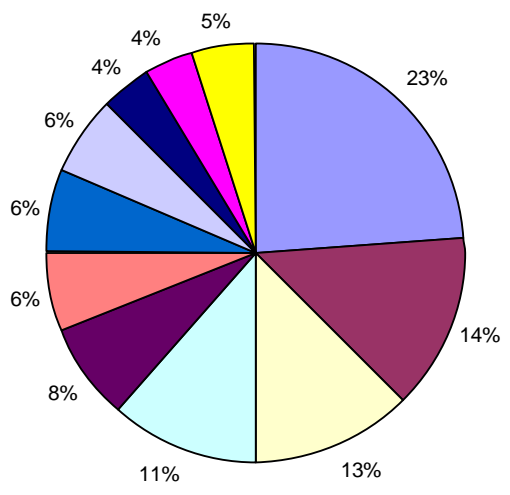
CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES DE LA ACCIÓN SOCIAL 2021		
SECTOR	Nº proyectos	Subvención
Familia, infancia y adolescencia	11	136.054,00 €
Jóvenes con dificultades de integración social	3	37.919,00 €
Mujer	5	60.396,00 €
Personas con diversidad funcional en situación de dependencia	19	239.546,00 €
Personas con enfermedades crónicas y/o larga duración	9	108.089,00 €
Personas en procesos de rehabilitación adicciones	6	78.565,00 €
Personas en situación de desempleo	5	63.025,00 €
Personas inmigrantes o refugiadas	10	123.597,00 €
Personas mayores	3	36.443,00 €
Personas reclusas o ex reclusas	5	66.413,00 €
Otros grupos de personas en situación de vulnerabilidad social	4	49.953,00 €
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>1.000.000,00 €</b>

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

En el gráfico siguiente se representa el peso que tiene cada uno de los sectores subvencionados: podemos observar como el que tiene más proyectos es el de la diversidad funcional en situación de dependencia

- Personas con div. funcional en situación de dependencia
- Familia, infancia y adolescencia
- Personas inmigrantes o refugiadas
- Personas con enfermedades crónicas y/o larga duración
- Personas en procesos de rehabilitación adicciones
- Mujer
- Personas en situación de desempleo
- Personas reclusas o ex reclusas
- Jóvenes con dificultades de integración social
- Personas mayores
- Otros grupos de personas en situación de vulnerabilidad social

**Tipología de los proyectos aprobados**



## PROGRAMA BARRIS INCLUSIUS

Se trata de un programa piloto que pretende contribuir a la construcción de un entorno inclusivo en barrios de especial vulnerabilidad. Se enmarca dentro del “Pla Valencià d’Inclusió i Cohesió Social 2017-2022” (PVICS) de la Generalitat Valenciana, concretamente, en la Línea Estratégica 4: “Garantía de Equidad Territorial y Cohesión Social”.

Se lleva a cabo en tres barrios de la ciudad: Cabanyal-Canyamelar-Cap de Franca, Natzaret y Orriols. A continuación se detallan las actuaciones llevadas a cabo en cada uno de los barrios objeto del programa.

### ACTUACIONES EN EL BARRIO CABANYAL-CANYAMELAR-CAP DE FRANÇA 2021

**Itinerarios laborales:** 76 participantes (mujeres 50%)

**Talleres** de habilidades y competencias: 18 participantes (mujeres 66,7%)

**En Tandem** : 7 participantes (mujeres 71,4%)

**Alfabetización:** 9 participantes (mujeres 66,7%)

**Oficina vivienda:** 29 participantes (mujeres 65,1%)

**Oficina energética:** 15 participantes (mujeres 40%)

**Alfabetización digital:** 21 participantes (mujeres 66,7%)  
Espai Obert Maritim

**Oficina familia e infancia:** 9 participantes (mujeres 66,7%)

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

## ACTUACIONES EN EL BARRIO NATZARET - 2021

### **Punto de Atención Sociocomunitario (PAS)**

- Conocimiento agentes y recursos - 5 sesiones - 12 participantes
- Participación actividades comunitarias - 3 sesiones - 15 participantes

### **Colaboraciones:**

- Ford Impulsando Sueños - 2 sesiones - 150 participantes
- Cultura als barris, difusión - 1 sesiones - 15 participantes
- Àmbit salida terapéutica - 1 sesión - 8 participantes
- Mesa Pro Infancia Natzaret - 1 sesión - 10 participantes
- Estrategia Integral Participativa Natzaret. Comisión Ciudadana - 1 sesión - 12 participantes.

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

## ACTUACIONES EN EL BARRIO ORRIOLS - 2021

**Reuniones** con redes comunitarias: 5 reuniones

**Sesiones grupales** de información de Renta Valenciana de Inclusión - 16 sesiones - 150 personas informadas

**Planes de intervención** en el marco de la Renta Valenciana de Inclusión - 52 planes

**Mantenimiento** de herramientas digitales de apoyo al personal técnico del CMSS Salvador Allende en el ámbito de la inserción socio-laboral, así como su actualización continua

- 1 Guía de recursos comunitaria
- 1 Guía de información sobre las acciones llevadas a cabo por las entidades
- Trípticos informativos para la ciudadanía atendida desde el CMSS Salvador Allende - 3 - información general, laboral y vivienda

**Atención ciudadana:** 948 personas

- Información y tramitación prestaciones económicas
- Información y tramitación Renta Valenciana Inclusión
- Acompañamiento y derivación de personas con dificultades de acceso al mercado laboral
- Información y derivaciones a la Oficina de Energía del Ayuntamiento de Valencia.
- Derivación de personas usuarias a la oferta formativa y laboral del Ajuntament de València, así como de las entidades de los Barrios Orriols y Torrefiel como recursos de proximidad.
- Derivación a recursos de empleo: ESPAI LABORA, Valencia Activa a través de Barris per l'Ocupació y Valencia Inserta
- Difusión a las personas usuarias, de las acciones formativas llevadas a cabo por las entidades, con objeto de aprovechar los recursos existentes y de proximidad y favorecer la mejora formativa y de acceso al empleo.

Fte.: Sección de Inserción Social y Laboral

## PLANIFICACIÓN E INNOVACIÓN

Durante el año 2021 se han efectuado muchas y diversas actuaciones en esta materia, de forma transversal a todos los departamentos del Servicio de Bienestar Social e Integración. Para su exposición, dividimos el contenido de las mismas en grandes grupos de actividades.

### ACTUACIONES EN INVESTIGACIÓN Y PLANIFICACIÓN

#### ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

Elaboración de estudios de distritos y barrios de la ciudad: Ciutat Fallera, Malilla, Benimaclet, Mestalla, Trinitat, La Punta, En Corts, La Fonteta.

Recopilación de datos para el Anuario Estadístico. Elaboración de documento final y remisión a la Oficina Estadística y la elaboración de las diferentes memorias del Servicio: global, información, inserción, menor, dependencia...

Informes sobre personas con discapacidad y de personas con dependencia en la ciudad, conceptos de vulnerabilidad y exclusión, barómetro social

Colaboración con la Sección de Atención social a la Exclusión para la redacción del informe sobre el recuento de PSH de 2021: xarxa PSH y Universitat de València. Grupo de trabajo del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Elaboración del índice DEC del Ayuntamiento de València que trata de medir y evaluar el desarrollo de las estructuras y presupuestos del Sistema de Servicios Sociales.

Estudio diagnóstico y creación de la carta del voluntariado social.

Proyecto pobreza energética. Colaboración en el diseño del cuestionario para personas usuarias.

Pobreza alimentaria. Proyecto de cooperación en cursos de formación para la población.

#### PLANES Y PROGRAMAS

Plan de Servicios Sociales de la ciudad de Valencia, 2019-2023, seguimiento 2021.

III Plan municipal de Inclusión y Cohesión Social, diseño y aprobación en el Pleno municipal de diciembre 2021

Colaboración en los planes municipales de Salud, Juventud, Igualdad y Políticas Inclusivas, Presupuestos participativos.

Decreto de Coordinación Interadministrativa de la GV: participación en el grupo de trabajo de grandes ayuntamientos. Aportación de propuestas de coordinación.

Actualización del catálogo de servicios, programa de Primera Acogida-Información, organigrama, competencias del Servicio, adaptación a la nueva legislación

Colaboración en los procesos participativos que convoca la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para la redacción de nuevos decretos y en el proceso participativo de Espacio Socio-Sanitario.

Diseño del proceso participativo para la creación del Acuerdo Ciudadano por una Valencia inclusiva.

Cooperación en materia de recursos humanos con la incorporación de nuevo personal, concursos internos, programas de empleo, acuerdo del Contrato-Programa con la Generalitat Valenciana, etc.



Participación en equipo de Riesgos Laborales edificio Tabacalera.

## ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD, ÉTICA Y PROTECCIÓN DE DATOS

### **CALIDAD**

Comisión de Calidad, encargada del seguimiento del sistema de calidad implementado en los CMSS, ISO 9001-2015: seguimiento y actualización de objetivos y procedimientos.

Cartas de Servicio, seguimiento indicadores y difusión de resultados de las existentes, actualización y nuevas Cartas. Nuevo aplicativo de seguimiento de los resultados de las Cartas de Servicio.

Encuestas sobre grado de satisfacción de las personas usuarias de los CMSS con la calidad de los programas y servicios. 16 terminales.

Quejas y sugerencias remitidas al Servicio: recogida de datos y elaboración de informe anual.

### **ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS**

Comité de Ética y BBPP. Continuidad desde su aprobación en 2019.

Elaboración, aprobación y difusión del Código Ético de Servicios sociales

Detección, recepción y valoración de buenas prácticas: trabajos.

Investigación sobre dilemas éticos en los Servicios Sociales municipales.

Acciones de formación relativas a ética en Servicios Sociales.

Informe sobre la recopilación de opiniones sobre lo aprendido en el periodo COVID-19, "Protocolo de actuaciones en situaciones de emergencia".

### **PROTECCIÓN DE DATOS**

Coordinación, asesoría y centralización de tareas: consultas e información a la Of. Protección de datos, formalización de impresos y regulación del consentimiento informado.

Redacción de fichas de tratamiento y contratos de encargado de tratamiento de datos personales, en contratos y convenios del Servicio.

Formación básica al personal del Servicio. Curso de Protección de Datos en las organizaciones públicas.

## ACTUACIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

**INFORMACIÓN** sobre Servicios Sociales y transmisión al resto de la plantilla del Servicio (legislación, ayudas, convocatorias...), profesionales, entidades y ciudadanía.

**Campañas de difusión** de Servicios Sociales:

- Carta de Servicios de los CMSS

- Planos de equipamientos sociales en la ciudad
- Carteles sobre cribado universal para detectar la violencia de género
- Código ético en Servicios Sociales

**Central de llamadas:** futura puesta en marcha para la atención e infamación ciudadana.

**Intranet del Servicio:** mantenimiento, desarrollo, diseño y propuestas de mejora y actualización. Número total de visitas en 2021: 247.324. Contenido más visitado: callejero con 41.454 visitas.

**Fondo documental:** en existencia 4.322 ejemplares. En agosto 2021 se realiza donación de la mayor parte del fondo documental a Bibliotecas de la Universitat de València.

**Fondo de legislación y normativa:** selección específica de BOE y DOGV. Catalogación de las disposiciones de interés para servicios sociales, actualización y difusión. Referencias normativas: 2.282

**Web municipal de Bienestar Social:** organización, mantenimiento y actualización del contenido

**Guía de prestaciones sociales:** facilita la tramitación de las prestaciones económicas de Servicios Sociales.

Num. total de prestaciones en la base de datos: 258.

Número de visitas recibidas en 2021: 65.812.

**Guía de recursos sociales:** base de datos publica sobre recursos existentes en la ciudad de entidades e instituciones en materia de Servicios sociales.

Recursos existentes en la guía 2021

- Recursos de Servicios Sociales: 979.
- Recursos de otras áreas: 739.

**Asistente personal por WhatsApp** - inteligencia artificial (de nov. 2020 a nov.2021)

Organización, mantenimiento y actualización de la información básica

Difusión del chatbot por redes sociales y centros de servicios sociales

Núm. de personas que acceden al chatbot: 5.237

Núm. de mensajes totales: 168.376

## FORMACIÓN

Consulta a la plantilla sobre necesidades formativas para 2022. Remisión al Plan de Formación y Carrera Profesional

Coordinación de los cursos de Servicios Sociales en el Plan de Formación continua del Ayuntamiento de 2021.

- Actualización de normativa y legislación en Servicios Sociales
- Conferencia sobre Ética de las organizaciones y la economía
- Plataforma Socyal: curso de iniciación para nuevas incorporaciones y dos de avanzados.
- Renta Valenciana de Inclusión – Tres ediciones (Personal administrativo, Técnico I, Técnico II)
- Habilidades de comunicación en situaciones conflictivas de atención al público.
- Prevención de la conducta suicida

Formación a profesionales de nueva incorporación al Servicio de Bienestar Social, protocolo de bienvenida.

Seguimiento y tutoría de prácticas de estudiantes universitarios y de Formación profesional en centros y servicios.

## ACTUACIONES EN MATERIA DE INNOVACIÓN TÉCNICA E INFORMATIZACIÓN

### **Informatización del Servicio**

Valoración de las necesidades de equipamiento informático del Servicio y petición de equipos y su renovación. Mejora de las comunicaciones, licencias de teletrabajo, teléfonos móviles.

Actualización del inventario del material informático, préstamos

**Plataforma Socyal** para la gestión y organización de los Servicios Sociales municipales.

Organización, mantenimiento y actualización de la misma. Integraciones de aplicaciones periféricas del Servicio y otras municipales.

Coordinación de su funcionamiento, propuestas de mejora

Formación sobre su funcionamiento al conjunto de la plantilla y Analytics

Servicio telefónico de soporte y apoyo a la plantilla. Gitlab de consultas

### **Administración electrónica**

Centralización de las actualizaciones de datos de los procedimientos de bienestar social que se encuentran en la SEDE ELECTRÓNICA. En la actualidad 44 procedimientos.

- Catálogo de Servicios: actualización de contenidos. En la actualidad 121
- Catálogo de Trámites: actualización de procedimientos publicados en la sede.

**ACCEDE-PAI** - Plataforma autonómica de interoperabilidad para el suministro de información entre diferentes administraciones públicas. Se reciben datos del INSS / T.G.S.S. / SEPE / Agencia tributaria.

**Geoportal** - Mantenimiento de las capas de Servicios Sociales para el funcionamiento de aplicaciones como el Mapa de Recursos y la APP València. Capas existentes:

- Ambito de los servicios sociales
- C.M.S.S.
- Recursos sociales para diferentes colectivos.

**PAM** - aplicativo técnico informático para el volcado de los planes de gobierno. Coordinación y actualización de proyectos de las Secciones del Servicio.