

INFORME EJECUTIVO 2025

Programa Faro

Programa realizado por la Fundación Nantik Lum con el apoyo de ING y la colaboración del Ayuntamiento de Valencia.

farosaludfinanciera.es

Faro: luz para tus finanzas es un programa de innovación social que tiene como objetivo promover la mejora de la salud financiera de los colectivos más vulnerables, a través de un programa formativo que ofrece a los/as trabajadores/as sociales las herramientas y conocimientos necesarios para mejorar la salud financiera de las familias vulnerables a las que atienden.

Informe Edición 2025



ÍNDICE

1. <u>Introducción y colaboración público-privada</u>	1
a. Faro: luz para tus finanzas	1
b. Educación financiera y salud financiera	2
c. Colaboración público-privada	4
2. <u>Fundamentación teórica y normativa</u>	5
a. Fundamentación teórica	5
b. Fundamentación normativa	10
3. <u>Diagnóstico de la situación en Valencia</u>	13
a. Diagnostico general de la Comunidad Valenciana	13
b. Diagnostico específico de la ciudad de Valencia	14
c. Diagnóstico de los distritos donde está Faro	15
4. <u>Objetivos del proyecto</u>	17
a. Objetivos generales	17
b. Objetivos específicos	18
5. <u>Metodología</u>	19
a. Fase 1	19
b. Fase 2	20
6. <u>Actividades desarrolladas</u>	21
a. Cronograma	21
b. Fase 1: formación 25 horas	22
c. Jornada de buenas prácticas	23
• Objetivos	23
• Escaleta	23
• Dinámica de trabajo	24
d. Fase 2: acompañamiento	35
7. <u>Resultados de evaluación</u>	37
a. Evaluación a trabajadores	37
b. Evaluación a familias	41
8. <u>Conclusiones</u>	42



1. INTRODUCCIÓN Y COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

a. ¿Qué es Faro: luz para tus finanzas?

Faro: luz para tus finanzas, es un programa de innovación social que tiene como objetivo promover la mejora de la *salud financiera*[1] de los colectivos más vulnerables. Esto se hace a través de un programa formativo y de acompañamiento para la puesta en práctica, que ofrece a los/as trabajadores/as sociales las herramientas y conocimientos necesarios para mejorar la salud financiera de las familias vulnerables a las que atienden.

Cronograma del programa



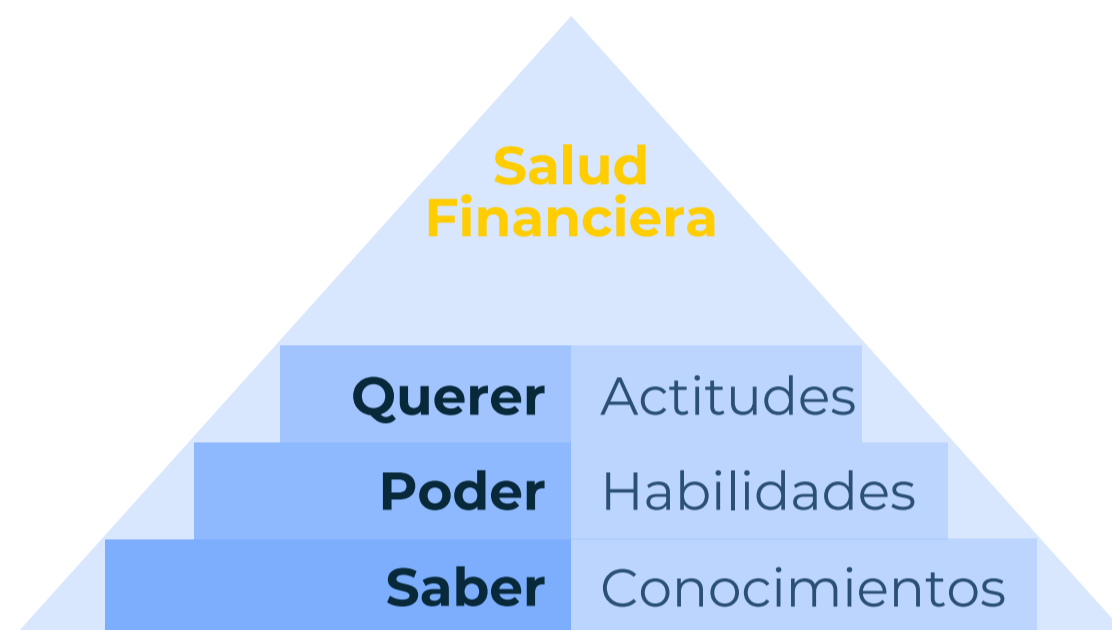
A través de una formación especializada y un acompañamiento profesional posterior en conceptos financieros básicos, presupuestos familiares, prevención del sobreendeudamiento, y el manejo de finanzas personales, el programa capacita a los profesionales sociales para intervenir de manera efectiva en la realidad financiera de las personas a las que apoyan. Este enfoque integral busca dotar a estos/as profesionales de una mayor comprensión de los aspectos clave de la salud financiera, permitiéndoles tomar decisiones informadas y ofrecer soluciones prácticas en su trabajo diario.

Tras varias ediciones en diferentes ciudades, la primera fase del programa en Valencia llega a su fin con un exitoso balance de participación y aprendizaje, que culminó con una jornada de buenas prácticas el 24 de septiembre de 2025, y continúa con el acompañamiento a trabajadores/as y centros de servicios sociales de la ciudad.

[1] Salud Financiera: hace referencia al bienestar y a la estabilidad económica de las personas, es decir, a la capacidad de manejar de forma adecuada los aspectos financieros de sus vidas. Estos aspectos engloban la capacidad de ahorrar, de ingresar más de los que se gasta, la capacidad para endeudarse de forma sostenible y de afrontar imprevistos económicos, de tomar decisiones financieras de forma adecuada y con la información necesaria.

b. Educación financiera y Salud Financiera

Para poder comprender el concepto “Salud Financiera” es necesario reconocer previamente la base desde la que se desarrolla, esto es, la educación financiera, siendo este el componente básico para poder desarrollar acciones tendentes a la consolidación de unas finanzas saludables. Dicho de otro modo, es el conocimiento previo y necesario que nos permite desenvolvernó como seres sociales con las herramientas adecuadas en un entorno cambiante, a veces desfavorable, para evitar la falta de seguridad económica y financiera.

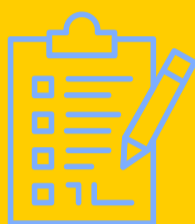


El “**Saber**”, o la **educación financiera**, representa la base fundamental sobre el que se puede desarrollar el concepto de salud financiera. Pero “Saber” implica solo disponer del conocimiento oportuno para prevenir situaciones complejas a futuro o resolver las ya existentes. Es necesario aplicar la teoría a la práctica y generar las **habilidades y herramientas** necesarias (“**Poder**”), afrontando la situación y aplicando acciones tendentes a la consecución de objetivos (“**Querer**”).

Además, podemos reconocer a través de nuestra experiencia que el establecimiento de hábitos financieros saludables también contribuye al bienestar físico y mental de las personas.

Otra forma de concretar la salud financiera reside en los cuatro componentes básicos que definen el concepto: planificación, ahorro, gasto y deuda[2].

PLANIFICACIÓN



Implica controlar y medir, así como **disponer de información financiera suficiente para poder tomar decisiones eficientes**. Exige proactividad y gestión de herramientas, como por ejemplo un presupuesto mensual.

AHORROS



El ahorro es un **hábito**. Lo consideramos un **gasto fijo** y debe incluirse dentro del presupuesto. Cada persona debería intentar disponer como mínimo de unos ahorros que le cubran un mes de gastos para **hacer frente a cualquier imprevisto o consolidar metas de desarrollo personal**.

GASTOS



Se trata de **controlar el destino de los recursos disponibles, evitando gastar más de lo que se gana**. Con una adecuada planificación es posible lograr reducir gastos sin excesivos sacrificios y cumplir con las obligaciones en el plazo previsto para evitar gastos adicionales por impago o demora.

DEUDAS



Tener **conciencia de las obligaciones contraídas** para garantizar que pueden cumplirse sin poner en riesgo otras obligaciones vitales. Atender a la **capacidad de endeudamiento** personal y poner freno a los excesos.

[2] De acuerdo con la definición de Financial Health Network -anteriormente llamado Centro para la Innovación de Servicios Financieros de Estados Unidos (Center for Financial Services Innovation o CFSI y que en Nantik Lum hemos adaptado al contexto español).

c. Colaboración público - privada

La propuesta del programa **Faro** se articula como una alianza público-privada entre el Ayuntamiento de València, la entidad financiera ING y la entidad social Fundación Nantik Lum, quienes ponen en común los recursos y fortalezas de cada actor.

El Ayuntamiento garantiza el encaje del programa en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y en los planes municipales de inclusión, facilitando la participación de los agentes sociales; ING aporta su compromiso de responsabilidad social corporativa garantizando la financiación de programa y su experiencia en educación financiera a través del voluntariado corporativo; y la Fundación Nantik Lum contribuye con su especialización técnica en salud financiera y acompañamiento a trabajadores/as sociales y hogares vulnerables.

Esta colaboración público-privada permite ampliar el alcance y la calidad de la intervención, optimizar recursos y asegurar que la formación, las consultas posteriores, los talleres grupales y los materiales divulgativos se diseñen con criterios de rigor técnico, impacto social y sostenibilidad en el tiempo, en plena coherencia con las estrategias europeas, autonómicas y municipales de inclusión social y lucha contra la pobreza.





2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y NORMATIVA

a. Fundamentación teórica

Los problemas financieros no son solo una cuestión económica, sino un determinante directo de la salud física, la salud mental y la inclusión social.

Esta visión está alineada con los principales marcos internacionales de derechos, salud e inclusión. La **Organización Mundial de la Salud**[3] reconoce que las condiciones socioeconómicas —como la estabilidad de ingresos, el acceso a recursos básicos y la protección social— son determinantes sociales de la salud, y que las personas en peor situación económica presentan peor salud y mayor carga de enfermedad física y mental.

De forma complementaria, la literatura científica reciente[4] señala que la falta de estabilidad financiera y el endeudamiento actúan como factores de riesgo para trastornos de ansiedad, depresión y otros problemas de salud mental, al aumentar la exposición a estrés crónico y reducir la capacidad de afrontar estas situaciones.

En el plano de las **políticas globales**, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible sitúa la erradicación de la pobreza (ODS 1), la salud y el bienestar (ODS 3), la igualdad de género (ODS 5), el trabajo decente (ODS 8) y la reducción de desigualdades (ODS 10) como objetivos interdependientes, señalando explícitamente la importancia del acceso de las personas vulnerables a recursos económicos y servicios financieros, incluyendo la micro financiación.

Más recientemente, la **Asamblea General de Naciones Unidas**[5] ha aprobado resoluciones específicas sobre inclusión financiera para el desarrollo sostenible, subrayando que el acceso seguro y responsable a productos financieros es clave para la resiliencia económica de los hogares y para evitar que las crisis económicas deriven en exclusión social y deterioro de la salud.

En este mismo sentido, **la OCDE y su Red Internacional de Educación Financiera (OECD/INFE)** han elaborado los Principios de alto nivel sobre estrategias nacionales de educación financiera, avalados por el G20, que recomiendan integrar la educación financiera en las políticas públicas y en los sistemas de protección social, especialmente para los grupos más vulnerables.

[3] [Social determinants of health](#)

[4] [The social determinants of mental health and disorder: evidence, prevention and recommendations - PMC](#)

[5] [Resolución Aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas 19 de diciembre de 2023](#)

Además, la Unión Europea, junto con la OCDE/INFE, ha desarrollado el Marco de Competencias Financieras para Personas Adultas, que sirve de guía para diseñar programas de formación y materiales educativos destinados a mejorar la toma de decisiones económicas y la resiliencia financiera de la ciudadanía.

Todo ello refuerza la **base teórica del programa**: formar a profesionales de servicios sociales en salud financiera y dotarles de apoyo posterior (consultas, talleres y materiales) no solo responde a una necesidad detectada en la práctica profesional, sino que se alinea con acuerdos y marcos internacionales que consideran la educación financiera, la inclusión financiera y la estabilidad económica como pilares para proteger la salud física y mental y avanzar en la inclusión social.

Por ende, el programa se diseña desde los siguientes principios, que se desarrollan a continuación:

1) Prevención y reducción de daños ante el sobreendeudamiento

Uno de los principios centrales del programa es la prevención. Las dificultades financieras sostenidas (ingresos inestables, incapacidad para llegar a fin de mes, uso de crédito para gastos básicos...) generan un terreno fértil para el sobreendeudamiento: acumulación de deudas, impagos, reclamación y recobros, inclusión en ficheros de morosidad, riesgo de pérdida de vivienda, etc.

Cuando se llega a ese punto, las intervenciones son más complejas, costosas y dolorosas para las personas (a nivel económico, emocional y familiar) y para los propios trabajadores/as sociales, que ven limitada su intervención por las propias consecuencias derivadas de una falta de gestión financiera.

El programa trata de dotar a los equipos de servicios sociales de herramientas para detectar señales tempranas de estrés financiero, trabajar hábitos de gestión del dinero con las familias y orientar a la toma de decisiones más informadas, actuando en clave de prevención y reducción de daños, evitando que la situación derive en crisis de difícil abordaje y exclusión perpetua.

2) Contribución al enfoque integral de promoción de la salud bio-psico-social

Otro principio clave es el enfoque integral de salud, entendida en sus dimensiones física, mental y social.

La evidencia muestra que el estrés financiero crónico se asocia a:

- Aumento de ansiedad, síntomas depresivos e insomnio.
- Empeoramiento de problemas cardiovasculares y otros trastornos relacionados con el estrés.
- Dificultades para adherirse a tratamientos médicos o cuidar de la propia salud por falta de recursos o energía mental.

Desde este enfoque, la salud financiera se considera parte de la salud global: si una familia vive con miedo constante a no poder pagar el alquiler, a no llegar a final de mes o a perder la vivienda, su bienestar psicológico y físico puede verse gravemente afectado.

El programa proporciona a los y las profesionales marcos y herramientas para integrar esta dimensión financiera en la valoración y el plan de intervención, coherente con el modelo bio-psico-social.

3) Fomento de la autonomía y enfoque en el desarrollo de capacidades

El programa también se sustenta en el principio de promoción de la autonomía y las capacidades. No se trata solo de “dar consejos financieros”, sino de reforzar la capacidad de las personas para tomar decisiones económicas informadas, comprender los productos que contratan y planificar su proyecto vital.

Formar a los equipos de servicios sociales en salud financiera permite **que las intervenciones:**

- **Pasen de ser meramente asistenciales** (cubrir urgencias puntuales) a ser capacitadoras, orientadas a que las personas adquieran recursos y conocimiento para sostenerse en el tiempo y desenvolverse autónomamente con menores riesgos.
- **Acompañen a las familias en la construcción de pequeñas estrategias** (presupuesto, priorización de gastos, elección de productos financieros menos riesgosos, utilización de nuevas prestaciones) que fortalecen su autonomía económica y, con ella, su autonomía personal y social.

4) Intervención práctica y aplicada al día a día de la intervención social profesional

Otro principio del programa es el **enfoque práctico y aplicable**. La formación en salud financiera se diseña desde la realidad de los servicios sociales, no desde la teoría abstracta. Por eso se trabaja sobre:

- Casos tipo que los equipos se encuentran en su día a día (tarjetas revolving, microcréditos, alquileres impagados, deudas con suministros, etc.).
- Herramientas sencillas para explicar conceptos complejos (TAE, límites de endeudamiento, diferencia entre deuda asumible y deuda tóxica, estrategias para salir de una situación de sobreendeudamiento y otras aplicaciones).
- Recursos concretos para acompañar a las personas en decisiones relevantes (renegociación de deudas, orden de pagos, creación de un pequeño colchón de emergencia, modelos de reclamación, materiales de divulgación, consulta y prevención...etc).

Este **enfoque práctico se refuerza con el acompañamiento posterior:** servicio de consultas, talleres grupales y materiales que facilitan integrar lo aprendido en la práctica diaria, y no dejar la formación como algo puntual.

5) Promoción de la inclusión social y financiera

La salud financiera se aborda aquí como una palanca de **inclusión social y financiera**. Las personas con bajo nivel de competencias financieras, con miedo al sistema bancario o atrapadas en productos abusivos tienen más probabilidades de quedar excluida (vivienda inestable, corte de suministros, falta de acceso a servicios financieros dignos) y ver limitadas sus oportunidades de empleo, formación y participación comunitaria.

Al trabajar la salud financiera desde los servicios sociales se contribuye a:

- Evitar formas de exclusión financiera (no poder acceder a una cuenta, a medios de pago adecuados, a créditos razonables...).
- Favorecer una relación más segura y crítica con el sistema financiero, reduciendo la probabilidad de caer en circuitos de crédito informal o productos depredadores que limitan las capacidades y solvencia de las familias.

El programa, por tanto, está alineado con intervenciones sociales que buscan **romper el círculo pobreza-deuda-exclusión**, y no solo gestionar síntomas.

6) Trabajo en red y colaboración público-privada

Otro principio estructural es el **trabajo en red y la colaboración público-privada**. El programa se construye precisamente sobre la alianza entre:

1. **Ayuntamiento de Valencia**, que aporta el marco institucional y la conexión con la red de recursos municipales como la Casa del Voluntariado, y servicios sociales.
2. **ING**, que contribuye con su compromiso de responsabilidad social y su experiencia en educación financiera, aportando la financiación necesaria para desarrollar las acciones del programa.
3. **Fundación Nantik Lum**, que ofrece su especialización en formación técnica en salud financiera, inclusión y acompañamiento a hogares vulnerables.

Esta colaboración permite **multiplicar el impacto**: aprovechar el conocimiento y los recursos de cada actor, asegurar rigor técnico y garantizar que la intervención responde tanto a las necesidades de los servicios sociales como a las de las familias atendidas.

7) Sostenibilidad e impacto. Efecto multiplicador a través de los/as profesionales sociales

El programa se inspira en el principio de **sostenibilidad y efecto multiplicador**. En lugar de trabajar solo con un grupo limitado de personas usuarias, se interviene primero sobre quienes están en contacto continuo con cientos de familias: los y las profesionales de los servicios sociales.

La combinación de:

- Formación inicial,
- Servicio de consultas y apoyo técnico,
- Talleres grupales (para otros profesionales y para usuarios/as),
- Materiales de información y divulgación en salud financiera,

genera una **línea de intervención estable** que pretende permanecer en los equipos y en los centros, más allá de la duración de la etapa formativa para garantizar la asunción de conocimiento y su aplicabilidad por parte de los trabajadores/as sociales.

Esto consolida la salud financiera como un eje transversal de la intervención social, contribuyendo de manera continuada a la **prevención del sobreendeudamiento y a la protección de la salud física y mental** de las personas atendidas.

En resumen, el programa se justifica teóricamente porque, a partir de estos principios, convierte la salud financiera en una **estrategia de salud global y de inclusión social**, actuando de forma preventiva para evitar escenarios de sobreendeudamiento mucho más difíciles de abordar y reforzando el papel de los servicios sociales como agentes clave de protección y autonomía.



b. Fundamentación normativa

La propuesta formativa en Salud Financiera para profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de València se alinea de forma directa con la **Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana**, que configura el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales como cuarto pilar del Estado del bienestar y reconoce el acceso a sus prestaciones como derecho subjetivo de la población valenciana.

La ley subraya principios alineados con la misión del programa **Faro**, tales como la universalidad, la prevención, la atención integral y la promoción de la autonomía personal, con el objetivo de garantizar la inclusión social y la calidad de vida de la ciudadanía valenciana.

Esta norma, además, incorpora un título específico sobre calidad, investigación, innovación y formación, e impulsa la creación y el trabajo del *Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat en Serveis Socials (IVAFIQ)*, como instrumento para mejorar la capacitación continua de los equipos profesionales y la calidad de la intervención social.

Más concretamente, se relacionaría con el refuerzo de las prestaciones profesionales a través de una formación específica, en este caso en intervención social en finanzas. La formación permite a cada profesional ofrecer información, orientación y asesoramiento en la materia, así como favorecer un análisis integral en la valoración de la situación socioeconómica de las personas usuarias atendidas en los servicios de atención primaria (por ejemplo, mediante la prevención, detección e identificación de sobreendeudamiento), de una manera más homogénea y estructurada.

Por tanto, FARO promueve un nuevo campo de intervención específica ante necesidades emergentes en las realidades sociales, pudiendo ampliarse a entidades colaboradoras de la red del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con el fin también de facilitar el tratamiento homogéneo y estructurado de la atención social en finanzas domésticas en cada centro municipal, contribuyendo al perfeccionamiento profesional de acuerdo a las necesidades de conocimiento y habilidades preexistentes[6].

En este contexto, una formación especializada en educación y salud financiera con orientación a la práctica profesional con población vulnerable, seguida de un acompañamiento técnico (consultas individualizadas, talleres grupales y materiales de apoyo, entre otros servicios), contribuye a cumplir el mandato legal de reforzar las prestaciones profesionales y asegurar intervenciones basadas en evidencia ante nuevas formas de vulnerabilidad económica.

[6] Art. 121.3 y 122 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

La Ley 3/2019 también exige a los servicios sociales de atención primaria la evaluación y la información de las situaciones de necesidad social en el territorio, así como una intervención integral ante situaciones de precariedad económica, vulnerabilidad y riesgo de exclusión. La capacitación que propone el programa Faro en salud financiera permite a los y las profesionales mejorar el análisis de la situación socioeconómica de las personas usuarias, identificar tempranamente situaciones de sobreendeudamiento y fragilidad financiera, y ofrecer un acompañamiento estructurado en la que incorporar la toma de decisiones económicas, en coherencia con la obligación de prevención y protección que trata de promover el sistema.

A nivel autonómico, la propuesta se inscribe también en el **Plan Valenciano de Inclusión y Cohesión Social (PVICS) 2017–2022**, que concibe la inclusión social como un proceso transversal que requiere la participación coordinada de todos los agentes institucionales y de la sociedad civil, con especial atención a los derechos sociales y a la dignidad de las personas.

El PVICS impulsa la elaboración de planes municipales de inclusión y cohesión social y señala la necesidad de abordar los factores estructurales de la pobreza y la exclusión, entre ellos la inestabilidad económica de los hogares y la falta de educación, información y acompañamiento en materia de finanzas personales. La formación en salud financiera para trabajadores/as sociales contribuye a este enfoque al dotar a los equipos municipales de herramientas prácticas para reducir los factores de riesgo relacionados con la mala gestión de deudas, la falta de planificación económica o el acceso desinformado al crédito, además de algún otro componente transversal como la relación entre el género y las finanzas, o la prevención del fraude económico y digital.

Como factor complementario a los objetivos de desarrollo comunitario y en la ambición de participar coordinadamente con otros agentes institucionales y de la sociedad civil, también se plantea un trabajo programado con recursos municipales de amplio alcance poblacional, como la Casa del Voluntariado de Valencia perteneciente a la Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

En el ámbito municipal, la iniciativa se alinea con el **III Plan de Inclusión y Cohesión Social de la ciudad de València (2021–2025)**, cuyo objetivo es promover la autonomía de las personas, su inclusión activa en todas las áreas de la vida, el sentimiento de pertenencia y el arraigo en la ciudad, sin discriminación por razón de sexo, edad, origen o situación socioeconómica.

El plan entiende los servicios sociales como clave para combatir la precariedad y favorecer la vida independiente, por lo que el refuerzo de la competencia financiera de los profesionales se convierte en una herramienta estratégica para prevenir situaciones de exclusión económica y fortalecer la autonomía de las familias atendidas.

Asimismo, la **Ordenanza de Prestaciones Económicas Individualizadas (PEI) del Ayuntamiento de València** destaca, en coherencia con la Ley 3/2019 y con el Plan de Servicios Sociales de la ciudad, la necesidad de contribuir a la superación de la precariedad económica y garantizar la cobertura de las necesidades básicas, vinculando las ayudas a procesos de intervención social personalizados orientados a la autonomía y la inclusión.

La formación en salud financiera y el acompañamiento posterior fortalecen precisamente esta línea de trabajo: permiten que las ayudas económicas no sean solo una respuesta reactiva, sino parte de una estrategia integral de empoderamiento financiero y cambio de hábitos que mejore el impacto de los planes de intervención familiar y de inclusión social.

En el plano europeo, la Generalitat y las entidades locales valencianas han asumido los principios del Pilar Europeo de Derechos Sociales, que sitúa la protección social y la inclusión entre sus 20 principios clave, y reconoce el derecho a un apoyo personalizado para mejorar la empleabilidad, la autonomía económica y la participación social.

La **Comisión Europea**, además, subraya en su estrategia de **alfabetización financiera** (2025) que unos hábitos financieros sólidos son esenciales para la resiliencia de los hogares, reducen el riesgo de sobreendeudamiento y refuerzan la estabilidad económica y social. Además, algunos estudios europeos[7] sobre sobreendeudamiento señalan explícitamente que la educación financiera y el asesoramiento en deudas, integrados en los sistemas de protección social y de los servicios sociales, son medidas preventivas clave frente a la vulnerabilidad económica de los hogares.

Todo ello se articula, además, con el **Programa FSE+ Comunitat Valenciana 2021-2027**, que tiene entre sus prioridades reforzar la cohesión económica y social, promover la inclusión y apoyar a las personas en situación de vulnerabilidad mediante actuaciones formativas, de acompañamiento y de mejora de la empleabilidad y la resiliencia económica.

Esto ya supone una realidad tangible a través de las acciones desarrolladas en el marco del programa **Faro** en Valencia, como un recurso de innovación y mejora de la calidad de los servicios sociales, en coherencia con el enfoque de formación continua, evaluación y trabajo en red promovido por la Generalitat y por la normativa municipal.

Por todo ello, la propuesta formativa **Faro** en Salud Financiera para profesionales de los Servicios sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de València se enmarcaría en los planteamientos y estrategias de cohesión e inclusión social de organizaciones y entidades a nivel supranacional, europeo, autonómico y local.

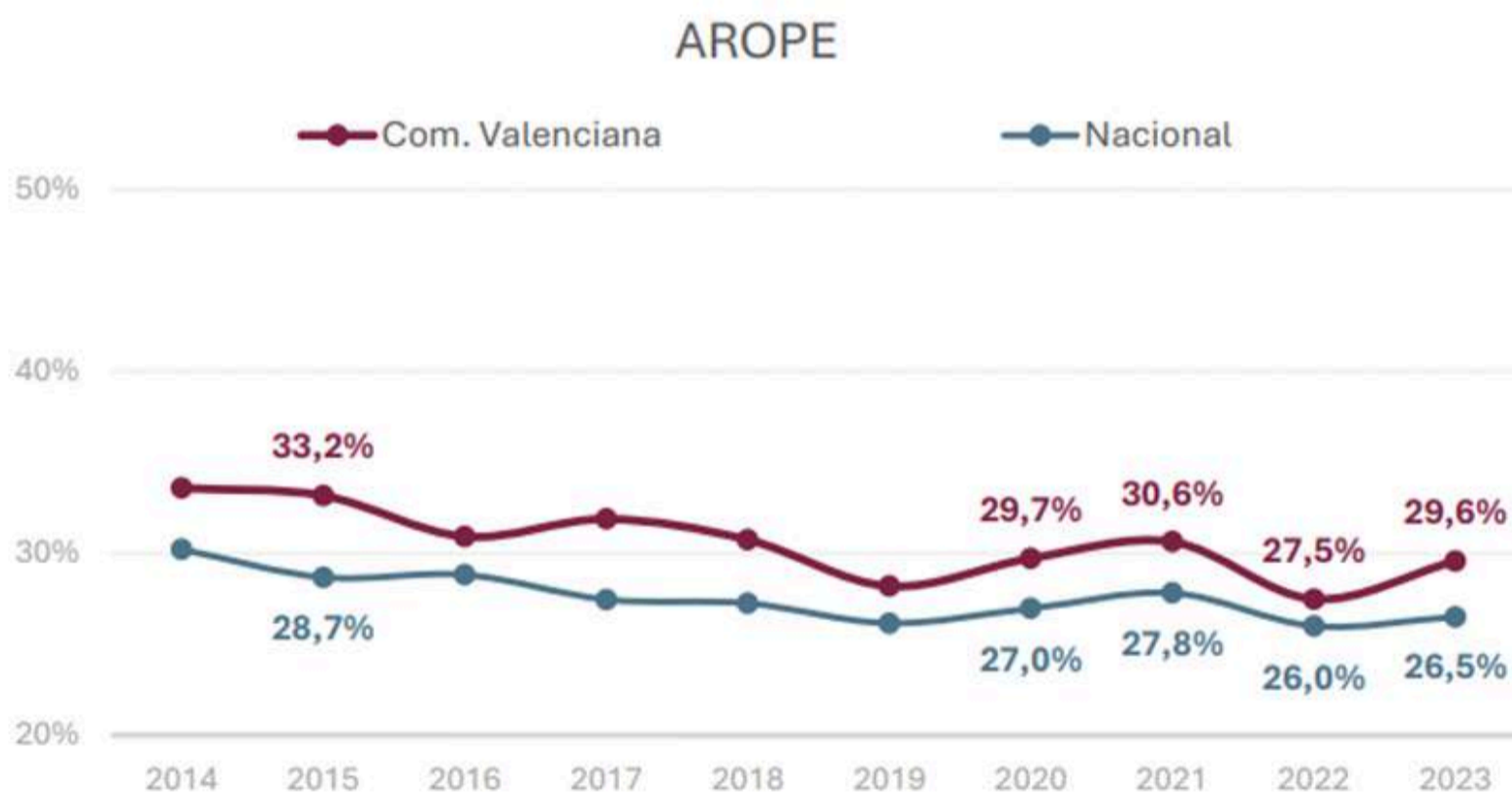
[7] Informe: "Addressing household over-indebtedness" Publications Office of the European Union, Luxembourg. Eurofound (2020).

3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN EN VALENCIA

a. Diagnóstico general de la Comunidad Valenciana

Según el **INE**, en esta región en el año 2022 el 12,4% de los hogares tenía dificultad para llegar a fin de mes, y un 8% afirmaron que tenían mucha dificultad.

En la Comunidad Valenciana, el 9,6 % de la población tiene gastos de vivienda superiores al 40% de su renta disponible, y entre las personas pobres la cifra se triplica y alcanza al 33 %. Además, debe destacarse que el 27,7 % de las personas pobres gasta en vivienda más de la mitad de su renta. Para la totalidad de la población valenciana, la cifra es del 7,8 %. Los hogares con menores en 2021 son más propensos a tener un gasto elevado en la vivienda (más del 40 %).



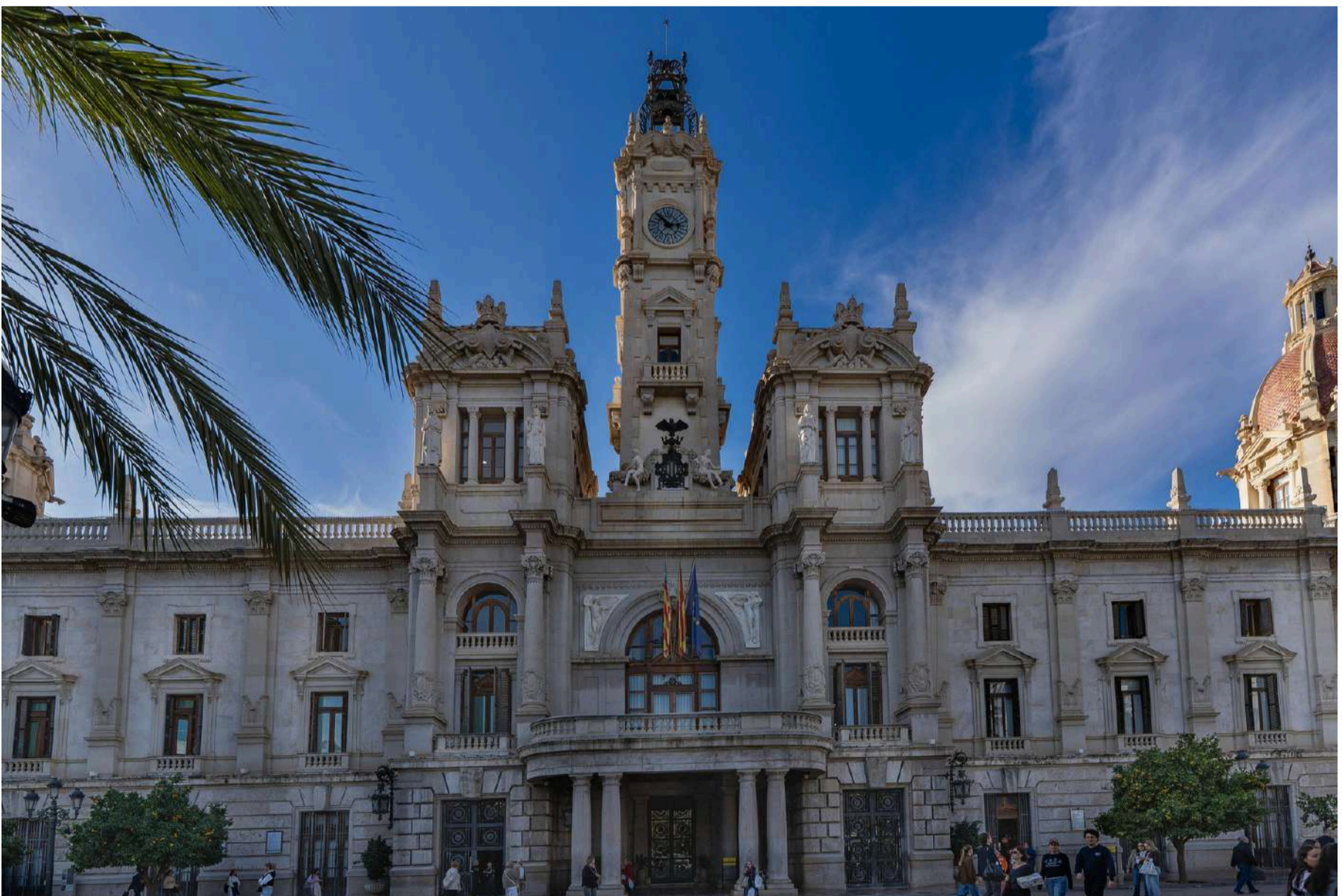
Fuente: Elaboración de EAPN-ES a partir de ECV.

Tomado de referencia la **tasa AROPE**, como principal indicador del riesgo de pobreza y exclusión social de la UE, indica que la Comunitat Valenciana soporta unas elevadas tasas de pobreza y/o exclusión social que vienen siendo superiores a la media nacional durante los últimos años, gap que recientemente se ha visto incrementado como se muestra en el gráfico anterior. En el año 2023, el 29,6 % de la población de la Comunitat Valenciana estaba en riesgo de pobreza y/o exclusión social, lo que se traduce en 1,5 millones de personas.

b. Diagnóstico específico de la ciudad de Valencia

El análisis por barrios[8] confirma esta brecha: de los 70 barrios analizados (80% del total), un 10 % de ellos presentan vulnerabilidad económica alta y casi un 13 % vulnerabilidad media, de modo que casi 1 de cada 4 barrios valencianos se sitúa en niveles de riesgo medio o elevado de vulnerabilidad económica.

Los casos de vulnerabilidad alta y media se concentran especialmente en distritos como L'Olivereta, Poblats Marítims, Quatre Carreres, Rascanya, Benicalap, Jesús o La Saïdia, configurando "bolsas" territoriales donde la precariedad económica es más intensa y sostenida.



[8] Portal de datos del Ayuntamiento de Valencia: [acceso](#)

c. Diagnóstico de los distritos donde está Faro

Durante la aplicación del programa en su primera edición, se han alcanzado los 13 centros de servicios sociales, presentes en los siguientes distritos:

CMSS	Nº TRABAJADORAS SOCIALES FARO	DISTRITOS	POBLACIÓN	RENTA MEDIA	DESEMPLEO	ÍNDICE VULNERABILIDAD
OLIVERETA	2	Poblats del Oest	78.071	14.825€	7,88%	1,00%
CAMPANAR	2	Campanar	95.725	12.784€	7,99%	3,50%
SANT MARCE-LI	2	L'Extramurs	64.192	11.428€	9,14%	6,00%
BENIMACLET	2	Benimaclet	87.825	17.598€	6,30%	1,20%
QUATRE CARRERES	2	Quatre Carreres	76.086	10.893€	10,01%	10,00%
CIUTAT VELLA	2	Ciutat Vella	79.651	19.854€	6,19%	0,35%
NATZARET	3	Poblats Marítims	25.735	14.128€	6,83%	17,00%
CABANYAL	2	Poblats Marítims	29.360	11.911€	11,09%	10,00%
MALVARROSA	2	Poblats Marítims	41.445	13.220€	9,35%	17,00%
LA SAÏDIA	2	Camins al Grau	50.906	12.274€	9,20%	13,00%
PATRAIX	2	Patraix	74.736	11.904€	9,03%	26,00%
TRAFALGAR	2	L'Eixample	74.576	13.933€	8,16%	6,00%
SALVADOR ALLENDE	2	Poblats del Nord	52.298	12.302€	7,64%	10,00%
INCLUSIÓN SOCIAL Y ACCIÓN COMUNITARIA	2	Valencia (total ciudad)	830.606	13.619€	8,37%	9,31%
PRESTACIONES INCLUSIVAS	1					

Los CMSS de Campanar, Beninaclet y Ciutat Vella acumulan más del 30% de la **población total** de la ciudad, por contra de otras como Cabanyal o Natzaret que no llegan a acumular el 10% de la población total.

En cuanto al porcentaje de **población extranjera**, Valencia mantiene una presencia significativa alcanzando un total del 18,50% del total de habitantes, siendo los distritos de Salvador Allende (24,50%), Cabanyal (22,10%) y La Saïdia (21%) los de mayor porcentaje de población inmigrante, por contra de Malvarrosa (15,20%) como distrito con menor presencia de población extranjera.

Respecto al **desempleo**, Valencia mantiene una tasa moderada que alcanza el 8,4%, siendo Cabanyal (11,09%), Quatre Carreres (10,10%) y Malvarrosa (9,35%) los distritos con mayor índice de desempleo.

La **vulnerabilidad socioeconómica** indica la situación de pobreza y exclusión social por factores del tipo económico y social, como falta de ingresos o desempleo. En Valencia el 9,31% de la población se encuentra en esta situación, existiendo una gran disparidad entre los distritos de la ciudad, e incluso dentro de un mismo distrito en el que convergen zonas residenciales de clase media-alta con zonas de alta vulnerabilidad.

Además, las **rentas medias**, que recogen el promedio de ingresos entre los habitantes de cada área de actuación de cada Centro de Servicios Sociales, indica para el conjunto de la ciudad una renta media anual de 13.619 €, siendo Ciutat Vella (19.854 euros/año), Benimaclet (17.598 euros/año) y Olivereta (14.825 euros/año) las zonas de mayor poder adquisitivo. Estas rentas superiores se pueden deber a diferentes factores como nivel educativo, especialización económica y/o menor tendencia a la vulnerabilidad socioeconómica.

Por contra, Quatre Carreres (10.893 euros/año), Patraix (11.904 euros/año) y Cabanyal (11.911 euros/año) serían los distritos con menor renta media, lo cual es indicativo de mayor vulnerabilidad por menor disponibilidad de renta y mayor desempleo que la media.

En general, podemos definir la situación socioeconómica de los distritos en los que se enmarcan los CMSS participantes en el programa **Faro**, como variada con diferentes perfiles de intervención y prioridades de actuación por cada distrito.

Fuentes:

- *Padrón Municipal y Datos del Observatorio Social y Oficina de Estadística de Ayuntamiento de Valencia.*
- *Informe rentas medias, vulnerabilidad económica y tasa de paro por barrios 2024.*



4.OBJETIVOS DEL PROYECTO

a. Objetivos generales

El objetivo general del proyecto es mejorar el conocimiento en Salud financiera de las personas profesionales de los Servicios Sociales de Atención primaria y de las personas usuarias del Ayuntamiento de València, dotando a los trabajadores y trabajadoras sociales de herramientas y conocimientos que les permitan ofrecer un apoyo más eficaz en esta dimensión del bienestar.

Los principales grupos de interés son:

- **Trabajadores/as Sociales:** es el beneficiario más directo de Faro, ya que recibe la formación y el acompañamiento en salud financiera. Esto le permite adquirir herramientas concretas para apoyar a las familias en la gestión de su economía. Gracias a los conocimientos adquiridos durante la formación, muchos profesionales terminan aplicando lo aprendido a su economía personal y familiar, experimentando mejoras también en sus hábitos financieros.
- **Ayuntamiento de Valencia:** El programa Faro permite al Ayuntamiento de Valencia, así como a los demás ayuntamientos en los que se desarrolla, fortalecer sus servicios sociales, aportando recursos que permiten mejorar el acompañamiento a las familias y dar una mejor respuesta a las necesidades sociales. Además, la mejora de la salud financiera de las personas atendidas por servicios sociales impacta favorablemente en su entorno, generando un impacto positivo a largo plazo y reduciendo costes sociales.
- **Familias vulnerables** atendidas en los Centros de Servicios Sociales de la ciudad de Valencia, así como usuarios/as de otros dispositivos y recursos municipales de atención social y desarrollo comunitario. El proyecto Faro contribuye a mejorar la salud financiera de las personas, proporcionándoles herramientas para gestionar mejor sus ingresos, controlar gastos y evitar el sobreendeudamiento. Este mayor control económico se traduce en una reducción del estrés, mayor estabilidad familiar y, en general, en una mejora del bienestar.

b. Objetivos específicos

- **Formar a personas profesionales del Servicio de Inclusión Social y del Servicio de Acción Comunitaria de los 13 centros municipales de Servicios Sociales** del Ayuntamiento de València en un curso estructurado en Salud Financiera de 25hs semipresencial orientado a la intervención social, junto con el posterior acceso a recursos y servicios para garantizar su puesta en práctica.
- **Reforzar la prevención, el diagnóstico, la intervención y el seguimiento** para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, familias o unidades de convivencia atendidas por el Servicio de Inclusión Social, mediante el acceso a nuevas competencias y herramientas para la intervención específica en Salud Financiera.
- **Reforzar el Servicio de Acción Comunitaria para fortalecer el desarrollo de la prevención, intervención y promoción de la convivencia** en cada comunidad de referencia, mediante el acceso a nuevas competencias y herramientas para la intervención específica en Salud Financiera, y el desarrollo centralizado de un mapeo de recursos comunitarios presentes en el territorio, en especial aquellos que se encuentren colaborando con los diferentes centros de servicios sociales, para favorecer la consecución de objetivos comunes que permitan favorecer y mejorar las condiciones sociales a través del enfoque global e integrador planteado en la definición del Servicio de Acción Comunitaria.
- **Colaborar con el Comité de ética de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valencia** en el análisis de las buenas prácticas durante el año.
- **Extender a medio plazo la formación y el acceso a otros recursos y servicios municipales en Salud Financiera y a entidades del tercer sector colaboradoras** con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valencia a través de la Casa del Voluntariado y otros recursos municipales, como centros juveniles o centros de mayores, fomentando el fortalecimiento y la consolidación del ecosistema social en la ciudad.



5.METODOLOGÍA

Faro es una formación semipresencial de 25 horas de duración con acompañamiento profesional posterior, que se divide en 2 fases (Fase 1 de formación 25hs, y Fase 2 de acompañamiento y puesta en práctica).

a. Fase 1

Formación semi-presencial de 25 horas a profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de València. La formación tiene un formato semipresencial (15 horas en 3 sesiones presenciales de 5hs/sesión con '30 de descanso, y 10 horas on-line que cada participante aplica autónomamente). Las temáticas se adaptan a cada Ayuntamiento, y en Valencia se ha desarrollado los siguientes módulos:

Módulo 1 – Conceptos Financieros Básicos y género y finanzas

- Presentación del itinerario formativo.
- Conceptos Financieros Básicos.
- Género y finanzas.

Módulo 2 – Presupuesto Familiar y creencias limitantes

- Medición de gastos y promoción del ahorro.
- Herramientas de presupuesto.
- Creencias limitantes y mejora de ingresos.

Módulo 3 – Endeudamiento y prevención del sobreendeudamiento

- Endeudamiento: tratamiento y prevención del sobreendeudamiento.
- Capacidad de endeudamiento familiar.
- Consecuencia de los impagos y burós de crédito.
- Estrategias para salir de una situación de sobreendeudamiento y Ley de Segunda Oportunidad.
- Derechos de la persona consumidora financiera. Detección y tratamiento de tarjetas revolving, préstamos rápidos y otros productos de alto riesgo.

Módulo 4 – Prestaciones Públicas y digitalización

- Prestaciones públicas. Ingreso Mínimo Vital y compatibilidades con empleo y otras prestaciones de interés (RAI, Renta Valenciana de inserción -RGIS/RGIM-).
- Identificación digital con la administración pública.
- Banca Digital.

Módulo 5- Casos Prácticos

- Cómo llevar a cabo la intervención en salud financiera. Casos prácticos.

b. Fase 2

Acceso a recursos formativos, informativos y asesoramientos. Esta fase está compuesta por el acceso por parte de las personas profesionales sociales participantes a una serie de recursos.

- **Asesoramiento/consulta:** asesoramientos puntuales a los/as técnicos/as de Nantik de referencia sobre cuestiones generales o dudas puntuales.
- **Acompañamiento a familias:** seguimiento continuado a una familia concreta junto a su trabajador/a social, para solucionar/paliar un problema financiero concreto.
- **Tutorización a las personas profesionales de los Servicios sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de València:** reuniones periódicas entre la persona participante y el técnico/a de Nantik Lum para ver distintas casuísticas, reforzar y adaptar la formación recibida y abrir nuevos ámbitos no tratados que fueran de interés para el trabajador/a.
- **Acceso a recursos informativos y divulgativos:** dotación de material informativo y divulgativo (folletos, cartelería, infografías) para su difusión en los CMSS.
- **Intervención integral en los CMSS:** talleres grupales a las personas profesionales de los Servicios sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de València de un mismo centro para profundizar contenidos y casuísticas de intervención. Impartición de itinerarios formativos y talleres de educación financiera a la población usuaria de los CMSS.
- **Talleres de educación financiera:** en coordinación con otros recursos o servicios municipales como la Casa del Voluntariado, centros juveniles o de mayores.

6.ACTIVIDADES DESARROLLADAS

a. Cronograma

ACTIVIDAD	12.24	01.25	02.25	03.25	04.25	05.25	06.25	07.25	08.25	09.25	10.25	11.25	12.25
Adaptación de contenidos a Valencia	■	■											
Fase 1 de Formación 25h			■	■	■								
Jornada de buenas prácticas.										■			
Fase 2 de Acompañamiento			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Evaluación Fase 1						■							
Evaluación Fase 2													■

b. Fase 1: formación 25h (febrero-abril 2025)

En coordinación con el equipo de la Secció de Programes d'Inclusió Social i Acció Comunitària del Ayuntamiento de Valencia se definieron los contenidos y esquema de la formación.

Durante la primera fase del programa, la formación de 25 horas, han participado un total de **30 trabajadores/as sociales** divididos en:

- 27 trabajadores/as pertenecientes a los 13 CMSS de la ciudad (100% del total).
- 2 trabajadoras pertenecientes al servicio de inclusión social y participación comunitaria.
- 1 trabajadora perteneciente al servicio de prestaciones inclusivas.

Cada participante ha recibido 15 horas de formación presencial y ha desarrollado otras 10 horas de formación autónoma a través de un campus virtual especialmente habilitado para la formación.

Las primeras 15 horas se desarrollaron de manera presencial en la Casa del Voluntariado del Ayuntamiento de Valencia, en las siguientes tres sesiones de 5hs de duración cada una:

Primer sesión - 13 de febrero

- Conceptos financieros Básicos.
- Presupuesto familiar y creencias limitantes (I)

Segunda sesión: 20 de febrero

- Presupuesto familiar y creencias limitantes (II)
- Endeudamiento y prevención del sobreendeudamiento (I)

Tercera sesión: 24 de abril (postpuesta debido a la DANA)

- Endeudamiento y prevención del sobreendeudamiento (I)
- Prestaciones Públicas. Compatibilidades IMV y RVI.
- Casos prácticos y repaso general.

Para completar las últimas **10 horas a desarrollar autónomamente en el campus virtual** habilitado especialmente, cada participante tenía un plazo de un mes a partir de la última sesión presencial, por lo que se extendió finalmente hasta 31 de mayo de 2025.

El campus virtual contiene una estructura de módulos temáticos en el que pueden encontrar el siguiente contenido en cada módulo:

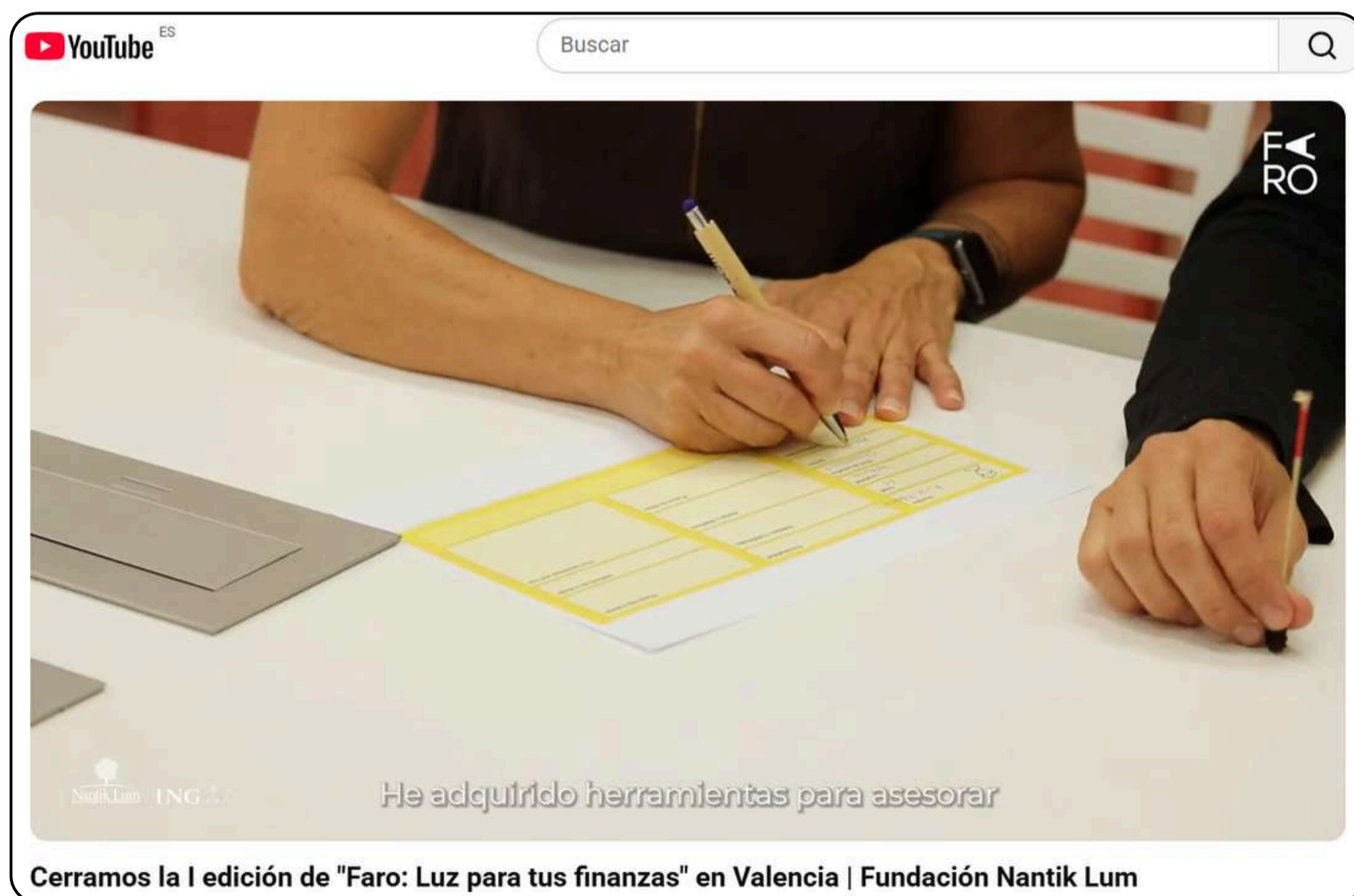
- Guía didáctica.
- Herramientas de análisis e intervención.
- Tareas y test de evaluación.
- Foro de discusión.

c. Jornada de buenas prácticas

Una vez completada la fase inicial de formación de 25 horas en Salud Financiera a las personas profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de València, los y las participantes disponen de acceso a una hoja de servicios con recursos formativos, informativos y asesoramientos para el acompañamiento profesional desde Nantik Lum, a fin de promover la aplicabilidad práctica a los contenidos del programa con usuarios/as de los centros municipales de Servicios Sociales.

Para poder conectar ambas fases (formación y acompañamiento profesional posterior por parte de personal técnico de Nantik Lum), se realizó una **jornada de entrega de diplomas y dinámicas de trabajo**, a fin de introducir elementos de creatividad y co-creación, detectar casuísticas por cada centro de servicios sociales y poder estimar recursos que poder implementar a corto y medio plazo.

La jornada fue realizada el **24 de septiembre de 2025** en el **Centro de Innovación Social y Urbana "Las Naves" en Valencia**, contando con la participación de 15 profesionales participantes del programa (50% del alumnado), y representantes de la Casa del Voluntariado del Ayuntamiento de Valencia.



Link al video: https://www.youtube.com/watch?v=TDe28Y_Bp5M

Objetivos

- Evaluar el impacto y los aprendizajes de la fase 1 de formación.
- Fomentar el intercambio de experiencias entre los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- Iniciar el proceso de acompañamiento para la fase 2 del proyecto, estableciendo expectativas y objetivos claros.
- Reforzar las relaciones de colaboración entre ING, Nantik Lum y el Ayuntamiento de Valencia para asegurar la sostenibilidad y expansión del proyecto.

Escaleta

La jornada quedó dividida en 2 partes:

Parte institucional (10:00 - 10:30)

- 10:00-10:10: Intervención de Manuel Salvador Paulino (Ayto. de Valencia). Valoración institucional sobre el impacto en los Servicios Sociales de Atención Primaria en Valencia.
- 10:10-10:20: Intervención de Pilar Ruiz-Giménez (ING). Presentación de la colaboración de ING en el proyecto FARO y el compromiso de la entidad con la inclusión financiera y la responsabilidad social.
- 10:20-10:30: Intervención de Isabel Nistal (Fundación Nantik Lum). Resumen del impacto de la fase 1 de formación, el papel de Nantik Lum en el proyecto, y la importancia de la salud financiera en el trabajo social.
- 10:30-10:45: Entrega de diplomas de participación a cargo de Marta Torrado. Entrega de diplomas de participación al alumnado presente por parte de la concejalía de Bienestar del Ayuntamiento de Valencia.

12:00 – 12:30: Almuerzo y NetWorking

Espacio informal dinamizado por Nantik Lum para despedida y cierre a modo networking entre los participantes, para continuar fortaleciendo la red de colaboración y obtener información directa de los/as profesionales en un entorno menos reglado.

Parte técnica de trabajo grupal y puesta en común (12:30 - 13:30)

- 12:30-12:45: Presentación y diseño del proceso de acompañamiento en la fase 2. Detalles sobre el acompañamiento a los trabajadores sociales y familias en la fase 2, incluyendo recursos y metodología. Valoración de las primeras acciones de la fase 2.
- 12:45-13:15: Dinámica de trabajo grupal sobre propuestas para la fase 2. Reflexión sobre los elementos clave a mejorar para la siguiente fase del proyecto, y próximas ediciones del programa. Estrategias para optimizar la implementación del acompañamiento y asegurar la sostenibilidad del impacto. Identificación de perfiles tipo por cada distrito.
- 13:15-13:30: Puesta en común y cierre participativo.

Dinámica de trabajo

Con el propósito de complementar el análisis cuantitativo con una mirada más creativa y humana, se llevó a cabo una **dinámica participativa** basada en la herramienta **Buyer Persona**. Esta metodología, adaptada al ámbito de los servicios sociales, permitió a los equipos de trabajo —algunos conformados por profesionales de más de un distrito— crear un retrato simbólico de una persona tipo de cada territorio. Durante la actividad se exploraron aspectos como sus motivaciones, miedos, retos cotidianos, aspiraciones, valores y entorno social. Este ejercicio favoreció la empatía, la reflexión colectiva y la conexión emocional con la realidad de las personas destinatarias de las intervenciones.

El **análisis sociodemográfico** constituye una base esencial para comprender la realidad de los distritos con los que trabajamos y orientar de forma más precisa las acciones sociales que se desarrollan en ellos. Conocer las características de la población —su edad, situación laboral, nivel educativo, composición familiar o contexto residencial— permite identificar patrones, necesidades y potencialidades que influyen directamente en el bienestar comunitario y en la eficacia de las intervenciones sociales.

En este apartado se presentan los principales datos recogidos en los diferentes distritos, con el fin de ofrecer una visión comparativa y contextualizada. A partir de esta información, se busca reconocer tanto las diferencias estructurales como los elementos comunes que definen a la población atendida, favoreciendo una comprensión integral y dinámica de los territorios.

Desde una perspectiva de **innovación social**, esta combinación entre análisis de datos y creatividad aplicada refuerza el enfoque centrado en las personas, situándolas en el corazón de los procesos de diseño y planificación social. Comprender a fondo quiénes son, qué les mueve y cómo viven es el primer paso para generar respuestas más ajustadas, sostenibles y transformadoras en la población atendida.



CMSS Ciutat Vella



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

Alta turistificación de la vivienda, que genera dificultad de acceso para residentes, con población envejecida y migrante, y degradación de servicios públicos.

Buyer Persona

Edad media: 40 años.

Nivel de estudios: primarios.

Sector laboral: hostelería.

Personalidad: abierta, religiosa, positiva y ambiciosa. Le interesan el yoga, la medicina alternativa, los masajes y las habilidades de crecimiento personal.

Puntos de dolor: separada con hijo e hija emancipada. Afronta dificultades relacionadas con la precariedad laboral y la vivienda.

Metas y objetivos: trabajar con continuidad, mejorar su situación familiar y conseguir una vivienda estable.

Indicadores sociodemográficos

Población:
79.651 hab.

Renta media:
19.854 € anuales.

Desempleo:
6,19 %.

Índice de vulnerabilidad:
0,345%.

Criminalidad (por cada 1.000 habs):
130.

Edad media:
44,8 años.

% Inmigración:
20,89 %.

CMSS Quatre Carreres



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

Contraste extremo entre urbanizaciones de lujo y zonas con infravivienda (Nazaret). Es el distrito con mayor brecha social de Valencia.

Buyer Persona

Edad media: 30 años.

Nivel de estudios: primarios.

Sector laboral: hostelería.

Personalidad: resolutiva, independiente e impulsiva, con gusto por el autocuidado y la estética personal (como hacerse las uñas).

Puntos de dolor: soltera, con cuatro hijos, afronta dificultades económicas y de conciliación.

Metas y objetivos: regularizar su documentación y mejorar su vivienda.

Indicadores sociodemográficos

Población:

76.086 hab.

Renta media:

10.893 € anuales.

Desempleo:

10,1 %.

Índice de vulnerabilidad:

10%.

Criminalidad (por cada 1.000 habs):

95.

Edad media:

45 años.

% Inmigración:

19,10 %.

CMSS Nazaret / CMSS Cabanyal



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

Comunidad pesquera tradicional con gran presencia de inmigración magrebí y latinoamericana. Problemas de acceso a la vivienda, y economía sumergida en ambos distritos.

Buyer Persona

Edad media: 30 años.

Nivel de estudios: primarios.

Sector laboral: limpieza y cuidados.

Personalidad: sobreprotectora, con dificultad para establecer límites y exceso de responsabilidad familiar. Baja autoestima y tendencia a reproducir roles tradicionales, con pocos hobbies fuera del ámbito doméstico.

Puntos de dolor: economía sumergida y carga familiar intensa.

Metas y objetivos: cuidar y mejorar la vida de su familia.

Indicadores sociodemográficos (media entre distritos)

Población:

56.300 hab.

Renta media:

12.700 € anuales.

Desempleo:

9,0 %.

Índice de vulnerabilidad:

14%

Criminalidad (por cada 1.000 habs):

110.

Edad media:

44,2 años.

% Inmigración:

20,3 %.

CMSS Olivereta



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

Mezcla de barrios obreros tradicionales (Olivereta) y zonas residenciales nuevas. Buen tejido asociativo, pero carencias en acceso a servicios y menor actividad comercial que en otras zonas de la ciudad.

Buyer Persona

Edad media: 60 años.

Nivel de estudios: secundarios.

Sector laboral: cuidado y limpieza.

Personalidad: sociable y extrovertida, con gusto por tejer e interés en los idiomas. Le motiva mantenerse activa y comunicativa.

Puntos de dolor: hijo con problemas y situación económica precaria.

Metas y objetivos: volver a su país de origen, encontrar una vivienda y recuperar la estabilidad económica.

Indicadores sociodemográficos

Población:
78.071 hab.

Renta media:
14.825 € anuales.

Desempleo:
7,88 %.

Índice de vulnerabilidad:
1%

Criminalidad (por cada 1.000 habs):
85.

Edad media:
45,5 años.

% Inmigración:
18,20 %.

CMSS Benimaclet



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

Barrio universitario y familiar, con población joven y alto dinamismo. Buen acceso a servicios y transporte, pero dificultades crecientes en el acceso a la vivienda.

Buyer Persona

Edad media: 40 años.

Nivel de estudios: superiores.

Sector laboral: arquitectura.

Personalidad: ambicioso y resolutivo, con gusto por el deporte y la informática.

Puntos de dolor: familia viviendo en otra comunidad, sensación de aislamiento.

Metas y objetivos: terminar los estudios y lograr estabilidad profesional.

Indicadores sociodemográficos

Población:

87.825 hab.

Renta media:

17.598 € anuales.

Desempleo:

6,3 %.

Índice de vulnerabilidad:

1,20%

Criminalidad (por cada 1.000 habs):

75.

Edad media:

44,9 años.

% Inmigración:

18,10 %.

CMSS Saïdia



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

Zona “puente” entre el centro y la playa. Perfil diverso, con mezcla de clases medias y trabajadoras, y en plena transformación urbana. Alto porcentaje de población migrante y alto índice de vulnerabilidad.

Buyer Persona

Edad media: 55 años.

Nivel de estudios: secundarios.

Sector laboral: hostelería.

Personalidad: amable, trabajador, cordial y comprometido. Le gusta escribir, leer y salir con amigos.

Puntos de dolor: soltero sin hijos, con necesidad de mantener vínculos sociales.

Metas y objetivos: mejorar sus condiciones laborales.

Indicadores sociodemográficos

Población:
50.906 hab.

Renta media:
12.784 € anuales.

Desempleo:
9,20 %.

Índice de vulnerabilidad:
13%

Criminalidad (por cada 1.000 habs):
65.

Edad media:
45,80 años.

% Inmigración:
21,0 %.

CMSS Campamar



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

Este distrito ejemplifica los procesos de cambios urbanos con una clara dualidad entre zonas residenciales de clase media, bien comunicada, y bolsas de alta vulnerabilidad socioeconómica (Les Tendetes).

Buyer Persona

Edad media: 55 años.

Nivel de estudios: secundarios.

Sector laboral: hostelería.

Personalidad: amable, trabajador y cordial, con gusto por la lectura y la escritura.

Puntos de dolor: soltero sin hijos, busca estabilidad y reconocimiento profesional.

Metas y objetivos: mejorar sus condiciones laborales.

Indicadores sociodemográficos

Población:

95.725 hab.

Renta media:

12.784 € anuales.

Desempleo:

7,99 %.

Índice de vulnerabilidad:

3,50%.

Criminalidad (por cada 1.000 habs):

70.

Edad media:

43,3 años.

% Inmigración:

17,30 %.

CMSS Trafalgar



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

Distrito tradicional de clase media-alta con alto nivel económico y población envejecida. Alto porcentaje de vivienda en propiedad.

Buyer Persona

Edad media: 55 años.

Nivel de estudios: secundarios.

Sector laboral: hostelería.

Personalidad: amable, trabajador y cordial, con gusto por la lectura y la escritura.

Puntos de dolor: soltero sin hijos, busca estabilidad y reconocimiento profesional.

Metas y objetivos: mejorar sus condiciones laborales.

Indicadores sociodemográficos

Población:

74.576 hab.

Renta media:

13.933 € anuales.

Desempleo:

8,16 %.

Índice de vulnerabilidad:

6%

Criminalidad (por cada 1.000 habs):

55.

Edad media:

44,1 años.

% Inmigración:

21 %.

Casa del Voluntariado - Valencia



*Imagen creada con IA

Observaciones generales

La Casa del Voluntariado es un recurso municipal que extiende su actividad a toda la ciudadanía, conectando personas, entidades y empresas que quieren transformar su entorno a través del voluntariado.

Buyer Persona

Edad media: 45 años.

Nivel de estudios: secundarios.

Sector laboral: ama de casa.

Personalidad: empática y trabajadora, habilidades de escucha activa, flexibilidad y resolución conflictos. Le motiva participar en actividades comunitarias y de voluntariado.

Puntos de dolor: soledad o falta de propósito tras finalizar responsabilidades familiares, buscando nuevos espacios de pertenencia.

Metas y objetivos: ocupar su tiempo libre de forma significativa y seguir sintiéndose útil dentro de su comunidad.

Indicadores sociodemográficos (Valencia ciudad)

Población:

830.800 hab.

Renta media:

13.619 € anuales.

Desempleo:

8,4 %.

Índice de vulnerabilidad:

9,23%

Criminalidad (por cada 1.000 habs):

73,6.

Edad media:

44,7 años.

% Inmigración:

18,50 %.

d. Fase 2: Acompañamiento (oct-dic 2025)

Durante los primeros meses de acompañamiento tras la formación de 25 horas, se han llevado a cabo diversas acciones de asesoramiento técnico – profesional y de promoción de la educación financiera a usuarios/as de algunos CMSS a través de itinerarios formativos mediante talleres dinámicos.

Ya durante la fase formativa cada alumno dispone de acceso a la hoja de servicios de acompañamiento para realizar consultas o iniciar primeras acciones conjuntas. En concreto, hasta diciembre de 2025 se han alcanzado 3 CMSS con los siguientes rangos de intervención:

CMSS Sant Marcel·lí (04 de julio 2025).

Taller online de 2hs a 2 trabajadoras del CMSS sobre planificación de finanzas personales con usuarios/as.

El objetivo era poder abordar la planificación de familias en función de diversos perfiles y posibles resistencias detectadas para consolidar una planificación a medio y largo plazo. Además, se analizó el gasto en suministros y posibles ahorros potenciales.

CMSS La Saïdia (septiembre 2025)

Ciclo colaborativo de 6 sesiones a 15 personas beneficiarias de la Renta Valencia de Inserción. En total, 15 horas de formación.

El objetivo era introducir aspectos financieros en el itinerario formativo que desarrollan las trabajadoras sociales con estas personas, para encontrar su replicabilidad futura, así como fomentar la autonomía y el conocimiento de estos usuarios/as.

Las temáticas tratadas versaron entre conceptos financieros para entender productos y condiciones generales de los productos más habituales, la planificación de las finanzas personales, la promoción del endeudamiento consciente junto a la sensibilización y prevención de productos peligrosos que pueden generar sobreendeudamiento.

Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana (19 de septiembre 2025)

Taller sobre fórmulas de financiación para asociaciones civiles impartido en la Casa del Voluntariado de la ciudad de Valencia, y con conexión abierta mediante streaming para entidades de Valencia y Castellón.

La jornada contó con la participación de un empleado-voluntariado corporativo de ING, unos 30 asistentes presenciales y mediante conexión streaming.

CMSS Benimaclet (diciembre 2025)

Al igual que en el CMSS La Saïdia, se articuló un itinerario formativo de 3 sesiones para 9 personas beneficiarias de la Renta Valencia de Inserción y en búsqueda de empleo activa.

El objetivo era promover su conocimiento financiero y su autonomía futura, con temáticas como planificación y prevención del sobreendeudamiento.

En resumen, el alcance total durante esta primera ventana de acciones de la Fase de acompañamiento sería:

- **8 consultas y tutorías** de seguimiento a trabajadores/as sociales.
- **9 talleres de educación financiera** a 24 personas beneficiarias de la renta valencia de inserción.
- **1 taller de intervención social** en planificación financiera con familias a 2 trabajadoras sociales.
- **1 taller en la Casa del Voluntariado** para 30 personas representantes del asociacionismo civil de la Comunitat Valenciana como parte de la colaboración en el ámbito de desarrollo comunitario y participación ciudadana.

Durante 2026 se espera continuar ampliando acciones con nuevas intervenciones y mayor alcance en nuevos Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) a través de una nueva edición del programa con nuevos profesionales sociales participantes.



7.RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

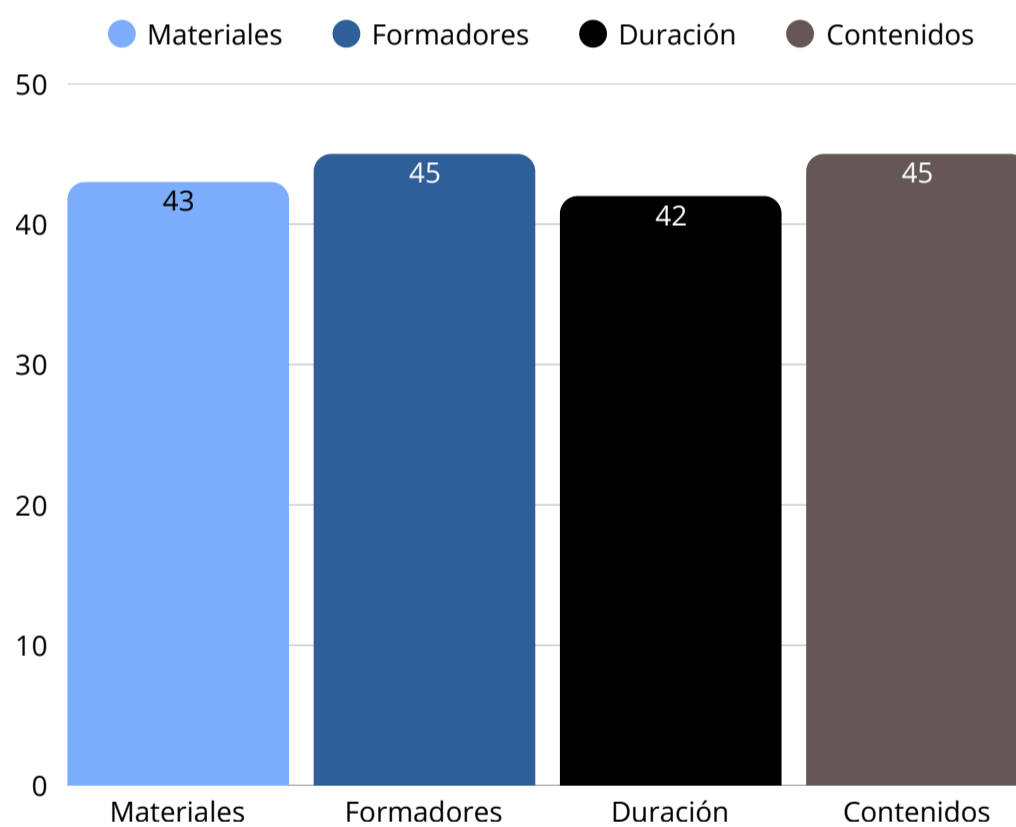
a. Evaluación a trabajadores/as formados/as

El 71.66% de los participantes ha contestado a la encuesta de evaluación y a continuación se exponen algunos de los resultados más relevantes.

En total han sido formadas 30 personas en 13 centros de servicios sociales. Cabe destacar que el 89.6% de las personas participantes han sido mujeres y el 10.4% hombres.

Grado de satisfacción

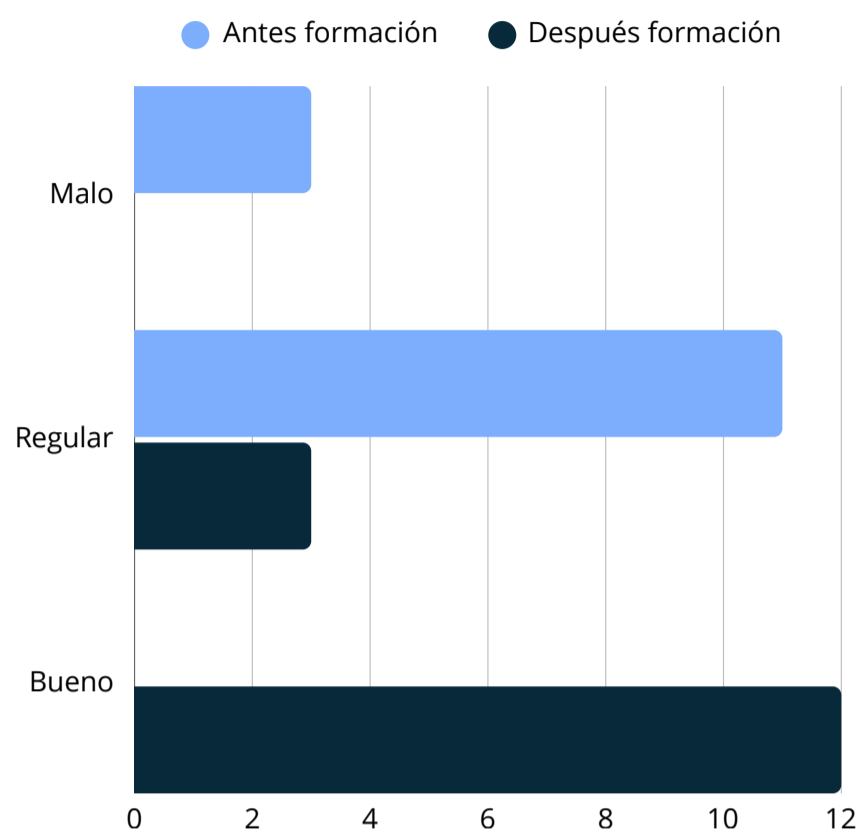
Siendo 0 el menor grado de satisfacción y 50 el mayor.



Se constata un **alto grado de satisfacción** con los servicios de Nantik Lum.

#1

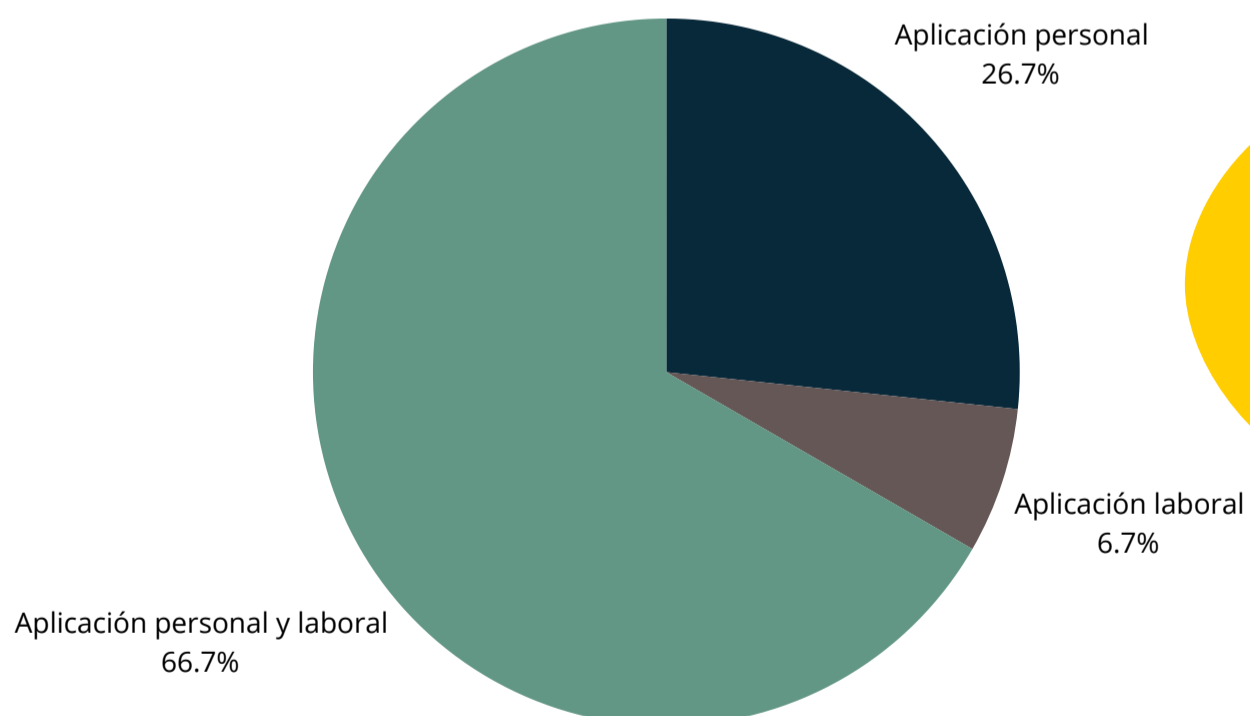
Nivel de conocimientos antes y después de la formación



La formación ha supuesto una **mejora sustancial en el nivel de conocimientos** de los asistentes.

#2

Aplicabilidad de los contenidos

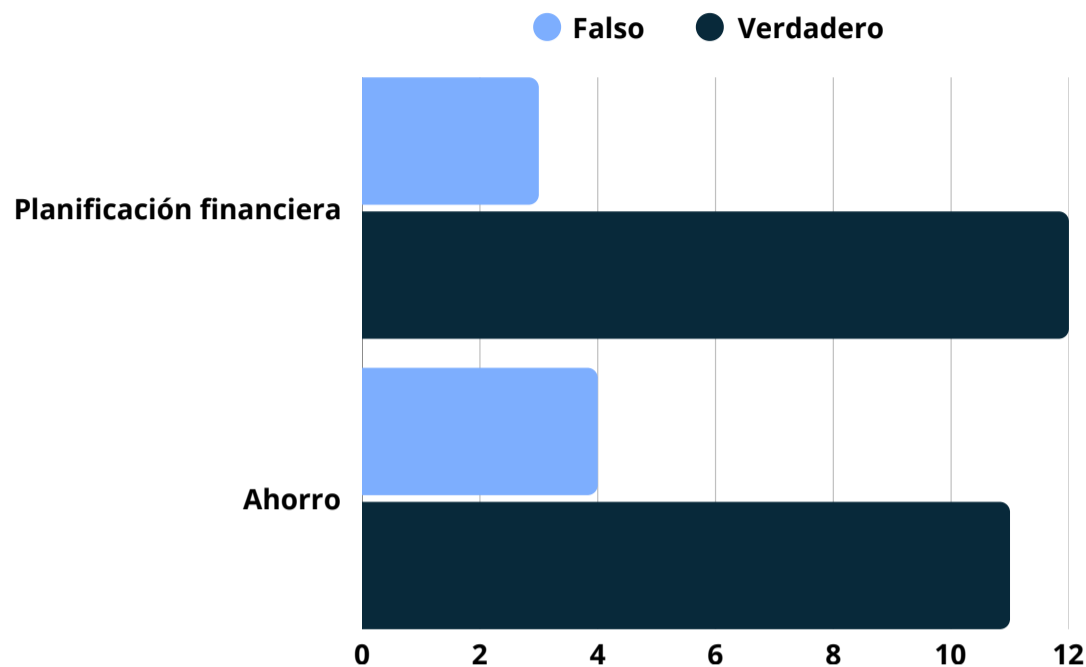


El **67%** dice poder **aplicarlo** tanto en su **ámbito personal** como **profesional**.

#3

Importancia de los contenidos aprendidos

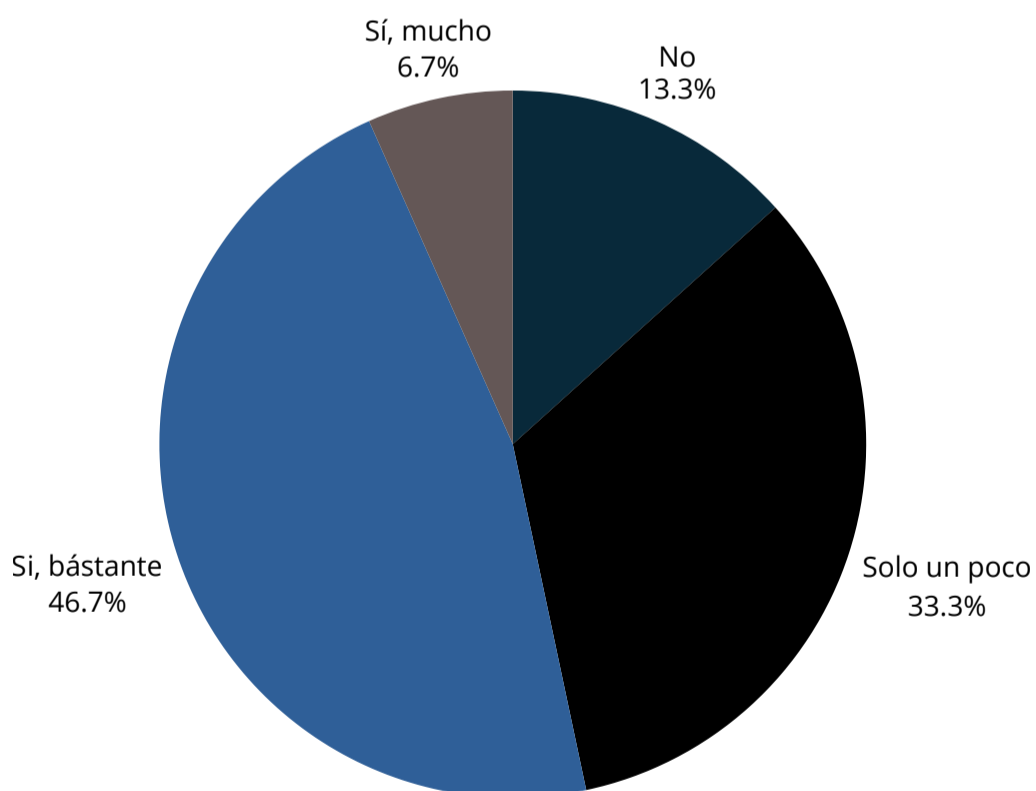
“Después de la formación le doy más importancia...”



El **80%** manifiesta dar mucha más **importancia** a la **planificación** financiera familiar. **#4**

Percepción de capacidad de apoyo en la planificación

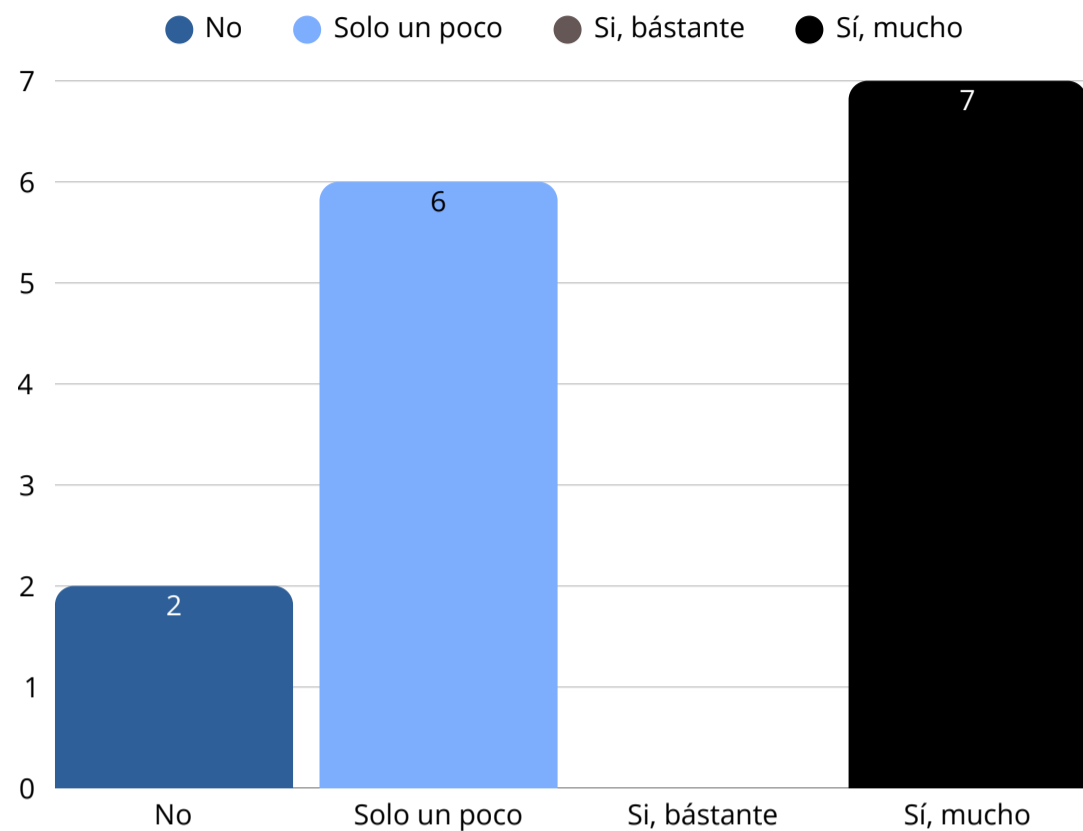
“Me siento capaz de apoyar a los usuarios/as en su planificación financiera familiar”.



El **87%** manifiesta sentirse **capaz de apoyar** a las familias en su **planificación** financiera. **#5**

Percepción de capacidad apoyo en el sobreendeudamiento

“Considero que tengo el conocimiento y las herramientas necesarias para analizar y mejorar la situación de sobreendeudamiento de las familias”.



El **87%** manifiesta que tiene el conocimiento y las herramientas **apoyar** a **familias con deudas.** **#6**

Auto-aplicabilidad de los nuevos conocimientos financieros

Grado de aplicación a sus propias finanzas tras recibir la formación.



El **100%** manifiesta haber podido aplicar el conocimiento adquirido en tu vida personal diaria, **mejorando su bienestar.** **#7**

b. Evaluación a familias

Dado que las familias son benefactores finales del programa Faro, hemos evaluado su opinión con respecto a las formaciones y atenciones disfrutadas.

El 53% de las personas encuestadas han sido mujeres y el 47% hombres. La edad media de los participantes ha sido 47 años.

4.56 Indica en una escala de 1 a 5 el grado de ***satisfacción general*** con el taller.

4.60 Indica en una escala de 1 a 5 el grado de ***satisfacción con la persona formadora***

4.54 Indica en una escala de 1 a 5 el grado de ***satisfacción con los contenidos de la formación***

4.36 Indica en una escala de 1 a 5 el grado de ***interés en ampliar tus conocimientos*** en Salud Financiera



8.36

Grado de recomendación de estos talleres a otras personas.

El **94%** cree que podrá **implementar lo aprendido** en la formación en su vida personal.



8.CONCLUSIONES

El proyecto Faro: luz para tus finanzas, en Valencia está demostrando ser una iniciativa basada en la innovación y en la canalización del conocimiento adquirido por los y las trabajadoras hacia su labor profesional, reforzando este ámbito de su intervención de forma estructurada para que la población valenciana pueda acceder a orientaciones de ámbito financiero que permita mejorar la planificación de sus finanzas personales, promover su educación financiera para el mejor desenvolvimiento futuro, y trabajar el ámbito preventivo del endeudamiento para evitar situaciones de difícil resolución en el futuro, como embargos judiciales o administrativos.

Así mismo, supone un complemento a la intervención que ya venían realizando a fin de hacer más eficiente la gestión de ayudas y prestaciones económicas.

Los principales logros que se pueden enunciar hasta ahora serían:

- **Incorporación sistemática de la salud financiera en los itinerarios de intervención social.** Los y las trabajadoras sociales participantes han fortalecido sus competencias para detectar señales tempranas de estrés financiero, acompañar en la elaboración de presupuestos familiares y orientar de forma clara sobre deudas, derechos y productos financieros básicos.
- **Superar el enfoque exclusivamente asistencial.** Con nuevos desarrollos en la intervención en materia financiera junto a las familias, entorno a cuestiones básicas como la planificación financiera o la prevención y la sensibilización en materia de ahorro, endeudamiento o fraude digital. Esto se concreta en itinerarios de atención más completos y de mayor incidencia, en los que la dimensión económica deja de ser un tema implícito o reactivo para convertirse en un eje central del trabajo con las personas y familias atendidas.
- **Aplicación práctica y nuevas herramientas de intervención social con usuarios/as de Servicios Sociales.** Además, se han mostrado metodologías y materiales de aplicación práctica que facilitan la continuidad del programa más allá de la formación inicial. Según los resultados de la evaluación e impacto, casi el 90% de los/as trabajadoras participantes han manifestado sentirse capaz de apoyar a las familias en los ejes básicos del programa como la planificación, educación financiera básica para la mejora del entendimiento de los productos contratados y obligaciones contraídas, o en materia de deudas, entre otras temáticas tratadas.

- **Aplicación propia para la vida personal de los trabajadores/as sociales formadas.** La asunción de nuevo conocimiento estructurado y la posibilidad de aplicación práctica también recae sobre el propio individuo participante, de manera que puede desarrollar su propio presupuesto, o medir su nivel de endeudamiento, entender mejor las condiciones de su préstamo hipotecario y de cualquier producto bancario... etc. En este sentido, el 100% de las personas participantes manifiestan haber podido aplicar el conocimiento adquirido en su vida personal o entorno familiar.
- **Participación en la estrategia de desarrollo comunitario del Ayuntamiento de Valencia.** Con el desarrollo de acciones en otros recursos municipales que fomentan la participación de entidades sociales, ciudadanía y empresas a fin de reforzar la cohesión social, como la Casa del Voluntariado, a fin de poder hacer llegar al ecosistema de participación ciudadana la educación financiera. Así mismo, mediante la participación en temáticas de salud financiera en itinerarios de inclusión sociolaboral reforzamos la acción de los CMSS en cada territorio, facilitando la promoción de factores clave de inclusión como la propia inclusión financiera de la población vulnerable que desarrolla estos itinerarios y perciben rentas autonómicas.



Faro en Valencia también ha demostrado un alto potencial de consolidación y escalabilidad. Por un lado, dando respuesta a una necesidad real detectada por las propias personas profesionales, que demandan herramientas para abordar problemáticas financieras cada vez más complejas. Por otro, porque el modelo de formación y acompañamiento para la puesta en práctica es fácilmente adaptable a las condiciones de cualquier distrito de la ciudad, respetando sus particularidades territoriales, perfil de usuarios/as y dinámicas desarrolladas. El hecho de combinar un formato híbrido de formación presencial y online, acompañamiento técnico y herramientas de fácil uso posibilita la reproducibilidad y expansión sin exigir grandes infraestructuras o inversiones adicionales.

En el futuro son varios los ejes que podrían seguir desarrollándose para consolidar y ampliar el programa:

- **Ampliar el alcance con una nueva edición en 2026.** No se trataría solo de repetir la experiencia, sino de apoyarse en los aprendizajes de la edición anterior para seguir construyendo mejoras sobre los contenidos previstos. Esta continuidad favorecería que la salud financiera se vaya integrando de forma estable en los planes de intervención, consolidando un “mínimo común” de conocimientos y herramientas en todos los equipos. Además, una nueva edición facilitaría la incorporación de profesionales que se han incorporado recientemente a los servicios sociales o que no pudieron participar en la fase inicial del programa.
- **Establecer referentes profesionales en cada CMSS.** Del mismo modo, se abre la posibilidad de incorporar una lógica de “formación de formadores”, de manera que parte de las personas profesionales formadas puedan convertirse en referentes internos o multiplicadoras de salud financiera en sus CMSS, como una posibilidad de especialización interna.
- **Consolidar el marco metodológico y el desarrollo del programa.** El tercer eje pasa por terminar de consolidar y sistematizar el marco metodológico de FARO. Esto incluye recopilar y ordenar todos los materiales generados (guías, fichas, dinámicas, casos prácticos), definir con claridad las fases del programa (sensibilización, formación, acompañamiento, evaluación) y establecer indicadores de seguimiento que permitan medir su impacto en la práctica profesional y en la vida de las personas atendidas. Constituir el marco metodológico de la primera edición del programa facilitará la replicabilidad y la transferencia del programa a otros profesionales y dispositivos municipales.
- **Colaboración con otros recursos municipales como centros juveniles o de mayores, y a través de las redes de participación ciudadana y desarrollo comunitario.** La salud financiera guarda estrecha relación con otras variables de inclusión socioeconómica con ámbitos como el empleo, la vivienda, la igualdad, la juventud, los mayores o la participación ciudadana. Colectivos que tienen sus particularidades y demandas propias entorno a las cuestiones financieras que tratamos.

Generar puentes con servicios de empleo, oficinas de vivienda, servicios de igualdad, centros juveniles o de mayores permitiría desarrollar acciones conjuntas (talleres, campañas de sensibilización, consultas técnicas), y garantizar respuestas más integrales a las situaciones de vulnerabilidad económica que se estén dando. De este modo, FARO puede desarrollarse más allá de los propios centros municipales de servicios sociales, abarcando otros ámbitos y espacios donde adaptar los contenidos a las necesidades específicas de cada grupo poblacional tratado como centros juveniles o centros culturales de la ciudad.

Conclusión final

En definitiva, **Faro: luz para tus finanzas** en Valencia no solo ha demostrado su utilidad para mejorar la atención a la ciudadanía y hacer más eficiente la gestión de ayudas y prestaciones mediante la adquisición de nuevas competencias de los trabajadores/as sociales, sino que también ha abierto un camino claro hacia una concepción más completa de la propia intervención social, donde la salud financiera se reconoce como parte esencial del bienestar personal y la inclusión social.

Su consolidación y ampliación representan una oportunidad estratégica para seguir fortaleciendo la autonomía económica, la estabilidad vital y la capacidad de decisión de las personas acompañadas en Servicios Sociales y otros recursos municipales, avanzando hacia una ciudad en la que nadie tenga que enfrentar en soledad las consecuencias más severas del endeudamiento y la fragilidad económica.

Así mismo, en la función del trabajador/a social se plantean nuevos ejes de intervención estructurada que posibilitan tratar los asuntos financieros de manera más profunda con apoyo profesional, garantizando la asunción y replicabilidad del conocimiento experiencial adquirido.

El alto grado de satisfacción y aplicabilidad detectado por las propias personas participantes muestran la idoneidad en la selección de contenidos y orientación práctica posterior, lo que enmarca una base sobre la que construir mejoras para futuras ediciones del programa y nuevos desarrollos en otros espacios municipales.

En definitiva, **Faro en Valencia** ha sentado las bases para una intervención profesional más integral y sostenible por parte de los trabajadores/as sociales, donde la educación y la salud financiera se reconocen ya no solamente como necesidad, sino como un recurso fundamental en la aplicación de los modelos de inclusión social con las familias, como se ha demostrado en los itinerarios de formación a beneficiarios/as de la Renta Valenciana de Inserción llevados a cabo recientemente.

FARO

Luz para tus finanzas

Programa realizado por la Fundación Nantik Lum con el apoyo de ING y la colaboración del Ayuntamiento de Valencia.

MÁS INFORMACIÓN
farosaludfinanciera.es
farosaludfinanciera@nantiklum.org