



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓ Y FORMACIÓ

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018

COM – Centros Ocupacionales Municipales periodo lectivo septiembre 2017 a julio 2018

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, realizamos con este documento el seguimiento de la misma. Se relacionan a continuación los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos del curso 2017 - 2018.

INDICADORES	2017-2018		
	COM Juan Garay	COM G. Planes	COM.Villena
Número de plazas	60 (40 hombres 66,7% y 20 mujeres 33,3%) *Datos al final del ejercicio	50 (29 hombres 58% y 21 mujeres 42%)	50 (29 hombres 58% y 21 mujeres 42%)
Tipo de discapacidad	Moderada-severa	Ligera	Moderada-severa
Tiempo medio de espera para la primera entrevista con las familias	4 días	4 días	4 días
Tiempo medio efectivo de incorporación al COM.	7 días, siempre se considera la disponibilidad y circunstancias familiares	7 días, siempre se considera la disponibilidad y circunstancias familiares	7 días, siempre se considera la disponibilidad y circunstancias familiares
Número de talleres de			

<p>formación prelaboral Número de actividades que se ofertan desde los centros.</p>	<p>6 23</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este ejercicio se realizó una experiencia laboral en el que participó una persona de este COM, se realizó en el centro de Día para Jóvenes Malvarrosa, los contenidos consistieron en tareas de auxiliar ordenanza, atendiendo el teléfono, realización de fotocopias y tareas administrativas sencillas, con una duración de 6 meses. La valoración fue muy positiva.</li> <li>• Se ha realizado un curso de formación en limpieza en el que participaron 8 personas, este curso se organizó desde el propio centro con la supervisión de los profesionales y se empleó el centro ocupacional como lugar de prácticas (limpieza de zócalos, cristales, puertas, etc.)</li> </ul>	<p>4 15</p> <p>Además de las anteriores:</p> <p>1.Actividades externas y formativas de cualificación profesional: 7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Talleres de Habilidades y Competencias Básicas organizados por la Regidoria de Polítiques Inclusives i Igualtat, Secció de Programes d'Inserció Social i Laboral. Han participado 7 personas. 3 en Limpieza y organización doméstica y 4 en Cocina saludable y sostenible.</li> <li>-MICE, Mostra Internacional de Cinema Educatiu. Participan 16 personas atendidas como Personal Voluntario en el desarrollo de las proyecciones que tuvieron lugar en 2 sedes, en el MUVIM y en el Centre de Juventut d'Algirós, en el edificio Campoamor, durante dos semanas del mes de febrero de 2018.</li> <li>-Entrevistas de Selección de Personal por parte de: <ul style="list-style-type: none"> <li>o la Fundación Espurna en las dependencias del centro: entrevistaron a 2 candidatos.</li> <li>o Grupo EULEN en las dependencias del centro: entrevistaron a 6 candidatos, en enero de 2018.</li> </ul> </li> <li>-Colaboración con l'Espai Dones i Igualtat, el CMSS Patraix, EL CMSS Quatre Carreres, el Centro De Día para Jóvenes Malva-Rosa y la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional para realizar prácticas no remuneradas de ordenanza por parte de 5 personas atendidas en el COM, en diferentes horarios, según las necesidades de cada centro o servicio.</li> <li>-Trabajos de ensobrado en dependencias de Tabacalera, para la Sección de Atención a Personas con Diversidad Funcional y la Secció de Dones i Igualtat. Durante todo el periodo pueden haber participado del orden de 12 personas.</li> </ul>	<p>5 24</p> <p>Durante este ejercicio, gracias a la colaboración de la Sección de Inserción Social, 5 personas del Taller de Autonomía han participado en Talleres preprofesionales remunerados organizados sobre diversas materias (Técnicas de limpieza en el hogar, Informática, Cocina).</p>
---	--	---	--

		<p>- Trabajos de carga y descarga de material de Suministros, a lo largo del periodo por parte de 4 personas atendidas.</p> <p>- Pintura mural en el COM GRAVADOR PLANES. Durante varias semanas en el mes de noviembre de 2017 participaron 4 personas atendidas en el COM.</p> <p>2.Actividades formativas.</p> <p>Taller “Conoce tu sueño” en la Alqueria de Solache, centro dependiente de la Regidoria de Sanitat i Consum, a través de la sección de Proyectos Educativos de la Delegación Municipal de Educación. Se hacen 2 talleres para todo el centro dividido en dos grupos, uno el 17 de enero de 2018 en el que participan 15 personas, y otro el 20 de enero de 2018 en el que participan 24 personas.</p> <p>Talleres de Educación Afectivo-Sexual. A través de la Secció de Dones i Igualtat se proporciona al centro la posibilidad de participar en los talleres de Educación Afectivo-Sexual para la población atendida en el COM. Participan de manera voluntaria 42 personas, distribuidas en dos grupos, dirigiendo el contenido del taller de manera diferenciada según cada uno de los grupos. Se realizan e 19 y 26 de abril de 2018, habiendo hecho previamente reunión informativa con las familias (el 19/472108).</p>	
--	--	---	--

Número de asambleas/reuniones convocadas con padres y madres.	12 Junta 2 Generales 1 igualdad y sexualidad 3 actividades de convivencia	3 Junta 2 Generales 1 igualdad y sexualidad 1 representación coreografía y teatro final de periodo lectivo	15 Junta 3 Generales 3 actividades de convivencia
Numero de asambleas con usuarias/os	1 asamblea de centro al mes Asambleas de taller diarias	27 El contenido de las mismas va desde el funcionamiento del servicio de comedor, información las actividades y talleres programados para el período en cuestión, información sobre determinadas actividades programadas tanto salidas del centro como actividades formativas sobre temas de interés (educación vial, actuación ante un incendio, educación afectivo-sexual...), el destino y los pormenores del viaje, aspectos del funcionamiento grupal que hay que revisar, conflictos entre personas atendidas...	18 Diarias de taller
Número de salidas de convivencia programadas.	20 Viaje anual, dos grupos según autonomía	16 Viaje anual	20 salidas Viaje anual

<p>Número de quejas recibidas según motivo.</p> <p>Número de sugerencias recibidas según motivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•7 quejas presentadas en relación a la convivencia con compañeros</li> <li>•11 en relación al mantenimiento de instalaciones</li>   <li>• 18 propuestas de salidas y excursiones</li> <li>• 15 propuestas de organización y actividades</li> <li>• 08 propuestas de mantenimiento o de compras de material</li> </ul>	<p>Varias servicio de comedor (mínimo 4)</p> <p>Según las encuestas hay un 5% de personas atendidas no satisfechas con la comida, un 51% que no saben o que les gusta sólo a veces y solamente un 12% que están satisfechos con el servicio. Incluso en las encuestas de las familias aparece el dato del 17% de personas atendidas que se han quejado a sus familias alguna vez respecto a este servicio y el 50% que no saben o no contestan.</p> <p>0</p> <p>Indica que “Se anotan las sugerencias indicadas por las personas atendidas en las reuniones individuales, sobre participación en actividades u otro tipo de cuestiones de su interés”.</p>	<p>Se ha producido una queja de una familia, pero no de forma directa en el centro, sobre una valoración técnica de las capacidades de la persona. Se tuvo conocimiento de la misma a través de la Jefatura de Sección. Se trataba de la disconformidad de la madre de un usuario por la no participación de su hijo en el viaje anual.</p> <p>0</p>
<p>Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.</p>	<p>Las urgentes se responden/gestionan en el día, de forma inmediata El resto se trabajan en la asamblea general de centro que se realiza al final del mes, previa a las gratificaciones.</p>	<p>La Sección ha mantenido contacto con la empresa que presta el servicio de comedor para mejorar estos aspectos, aunque el resultado ha sido variable. Ante cualquier incidencia se contacta inmediatamente con la empresa.</p>	<p>No procede</p>

<p><b>Indicadores específicos del COM Grabador Planes</b></p>	
<p>Número de personas usuarias del COM que participan en actividades formativas.</p>	<p><b>G.Planes:</b> Ver en el apartado de actividades</p>
<p>Número de personas usuarias del COM que acceden al mercado laboral, según sea trabajo protegido y no protegido.</p>	<p><b>G.Planes:</b> Durante este período 7 personas han accedido al empleo. 4 de ellas, en la empresa MAPUBLI a través de un enclave laboral de la Fundación ESPURNA en dicha empresa. De estas 4, a 3 les han renovado el contrato, pero a otra persona no se le renovó por problemas médicos.</p>

	<p>2 de las 7 han sido contratados en el Ajuntament de València a través del programa EMPUJU durante 1 año, para hacer labores de ordenanza en las Juntas Municipales de Distrito de Marítim, en un caso y de Russafa, en el otro.</p> <p>La otra persona contratada durante este período lo fue por la empresa constructora VAINSA, incorporándose el 23 de abril de 2018.</p>
<b>Número de contactos para el seguimiento de las contrataciones laborales de las personas usuarias</b>	<b>G.Planes:</b> 14 contactos de seguimiento
<b>Indicadores específicos del COM Isabel de Villena y Juan de Garay</b>	
Grado de satisfacción de los usuarios/as y sus familias con el servicio de transporte.	<p><b>Juan de Garay:</b> se adjunta resultados de la encuesta</p> <p><b>Isabel de Villena:</b> se adjunta resultados de la encuesta.</p>

**Grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados – 2017-2018:**

**COM GRABADOR PLANES:**

Se realiza una consulta a familiares de personas usuarias del centro, 31 en total.

Lo que más les gusta a sus hijos e hijas del centro:

PROFESIONALIDAD, ESPÍRITU DE SERVICIO

LO BIEN QUE SE HA ADAPTADO AL CENTRO NUESTRO HIJO CON EL PROFESORADO Y DEMÁS (COMPAÑEROS

LA ATENCIÓN QUE TIENEN CON LOS USUARIOS

EL EQUIPO PROFESIONAL LOS PROFESIONALES

EL TRATO A LOS USUARIOS QUE ESTÁ ENFOCADO A QUE LOS MUCHACHOS PUEDAN ENCONTRAR UN TRABAJO

EL TALLER LA ATENCIÓN QUE RECIBEN

LA ATENCIÓN Y PROFESIONALIDAD DE LOS MONITORES Y PERSONAL DEL CENTRO

LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJOS QUE REALIZAN  
LAS ACTIVIDADES  
TODO. NO TENGO QUEJA NINGUNA.  
FOMENTA VIRTUDES SOCIALES COMO DISCIPLINA, PUNTUALIDAD, RESPETO, LIMPIEZA PERSONAL, ETC  
QUE LES PREPAREN PARA SU POSIBLE VIDA LABORAL  
EL TRATO Y LA PROFESIONALIDAD  
LLEVA POCO TIEMPO PARA OPINAR  
LA ORGANIZACIÓN  
LOS PROFESIONALES  
CON EL CARÍÑO QUE TRATAN A NUESTROS HIJOS  
LA INFORMACIÓN QUE RECIBIMOS Y LO QUE SE PREOCUPAN POR LOS CHICOS  
QUE AYUDAN A MI HIJA A LOGRAR SU AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA  
PARA NOSOTROS PERFECTO  
EL TRATO PERSONALIZADO A CADA USUARIO

Lo que menos les gusta del centro a sus hijos e hijas:

CONSIDERAMOS QUE EL HORARIO DE VERANO NO SE ADECÚA A LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES  
QUE EL VIAJE DE FIN DE CURSO ES MUY CORTO  
NADA  
LO PEQUEÑO QUE ES EL LOCAL  
TODO ME PARECE GENIAL  
NADA, NUESTRA OPINIÓN GENERAL ES MUY POSITIVA  
LAS BRONCAS Y LAS RIÑAS ENTRE COMPAÑEROS  
YO LO CREO MUY COMPLETO  
NADA LA CUERDA DE LA CARPETA  
LA EXAJERADAPUNTUALIDAD

Lo que les gustaría que se hiciera en el centro y que ahora no se hace:

(INFORMÁTICA) ENSEÑARLES EL ORDENADOR HOY ES MUY CONVENIENTE  
AMPLIAR EL COMEDOR LOS MESES DE JUNIO, JULIO Y SEPTIEMBRE.  
NO ES UNA ESCUELA, PERO FOMENTAR LA LECTURA  
OTROS TALLERES  
QUE HICIERAN MÁS DE ORDENADOR Y PUDIERAN APRENDER A UTILIZARLO  
QUE HUBIERA MÁS VARIEDAD DE TALLERES

El grado de satisfacción (de 1 a 100) es 87

**Se realiza una consulta a personas usuarias del centro: 40**

Lo que más les gusta del centro:

QUE HAYA SALIDAS COMO IR A VER ALGO  
ESTAR CON MIS OMPAÑEROS  
LAS ACTIVIDADES  
ENTRENAR BALONCESTO, BAILANDO PARA COREOGRAFÍA Y CREAR CARPETAS  
LAS SALIDAS Y AYUDAR A ENCONTRAR TRABAJO ESTAR MUY BIEN  
LOS TALLERES  
TODO,  
EL COMEROR,  
LOS TALLERES Y LA ACTIVIDAD  
SALIDAS Y VIAJES EXCURSIONES  
VENIR AL CENTRO  
LAS LIBRETAS y LOS ORDENADORES

Lo que menos les gusta del centro:

EL COMPAÑERISMO  
SERIGRAFIA  
LAS GESTIONES



EL NUEVO SERVICIO DE COMIDA  
QUE NO DAN LA SUFICIENTE INFORMACIÓN PARA TRABAJAR  
INVIERNO HACER FRÍO  
CARPETERÍA  
NO PAPELES EN EL SUELO  
LAS EXCURSIONES  
QUE NOS SANCIONEN  
QUE ME MANDEN EN LAS COSAS  
LOS BAÑOS SUCIOS  
RECEPCIONISTA  
LA COMIDA  
LAS BRONCAS Y LAS RIÑAS ENTRE COMPAÑEROS  
LA ACTIVIDAD DE LECTOESCRITURA  
TODO LAS GESTIONES Y EL EMPLEO  
NADA  
LA COMIDA  
LAS ASAMBLEAS  
LAS DISCUSIONES ENTRE NOSOTROS

El grado de satisfacción (de 1 a 100) es de 76

## **COM JUAN DE GARAY:**

### **Se realiza una consulta a familiares de personas usuarias del centro; 35**

Lo que más les gusta del centro

El trato.

Los talleres

Su buena organización

El trato personal y el compromiso de los profesionales.

Todo en general.

Su Programa.

Todo, el trato de los profesionales es muy bueno.

La Coordinación el taller de pintura y el de Limpieza.

Los talleres y el comedor

El Equipo humano.

Pintar. Los viajes de Fin de Curso

Que a todos os importa cómo esté mi familiar.

Sus instalaciones son amplias; salen frecuentemente a actividades fuera del Centro.

Los profesionales por su dedicación.

El trato recibido.

Lo que menos les gusta del centro:

La comida

Nada

Que no se cumpla el Programa.

La falta de recursos públicos.

Los líos y las discusiones.

La chica que va en el bus.

Todo me parece bien.  
En general me gusta todo.  
Que no haya un menú de régimen.  
En los baños no ponen jabón y es necesario.  
El escaso horario laboral.  
Que realice trabajos como pintar paredes o fregar

El promedio del grado de satisfacción es 86

**Se realiza consulta a personas usuarias del centro: 51**

Las cosas que más le gustan del centro:  
pintar cuadros  
tranquilidad entre compañeros  
Hacer mi taller  
Los viajes porque te distraen  
La jardinería  
Venir, trabajar, hacer cuadros  
Taller camisetas  
Los monitores y los compañeros  
Todo  
Taller de carpetas, menos cuando no puedo hablar con nadie  
El trabajo  
Las fiestas  
Que son todos muy simpáticos y en el tiempo libre me dejan salir  
La sala multiusos  
La cercanía, los profesionales y los compañeros.  
Estar tranquila, que haya respeto a los profesionales y cocineras  
El trabajo

Estar en la sala Multiusos con los compañeros.

He hecho muchos amigos

Trabajar, hacer lo que me gusta

Que se realizan actividades deportivas

Las camisetas

La música

Reciclaje y yoga

Que vengan cosas nuevas y que no se grita a la gente.

Estar con los compañeros en el Aula Multiusos.

El compañerismo

Los viajes, las actividades relacionadas con actos festivos.

El taller que hago

Los compañeros y cómo te ayudan los profesionales

Pintura, socializar

Taller de pintura

Los talleres que se hacen

El taller de reciclaje

Casi todo.

Teatro, piscina y bailar.

Pintar

Cuando vamos de salida.

Enseñan cosas, carpetas.

El promedio de grado de satisfacción (1 sobre 100): 80

### **COM ISABEL DE VILLENA:**

Se realizó una consulta solo a familiares, contestaron 30.

Lo que más les gusta del centro

- Los profesionales, la relación, la implicación (22)
- La programación de talleres y actividades(5)
- La satisfacción de su familiar (3)
- Como es el centro y la ubicación (5)
- Todo (2)
- “Han ayudado en lo más difícil, la muerte de su padre”

Lo que menos les gusta del centro

- Nada (3)
- Que no haya taquillas individuales (1) sería una buena iniciativa pero no hay sitio donde ponerlas.
- La Falta de personal (3)
- La comida (1)
- No tengo quejas (1)
- Sigo pensando que a veces se les trata como niños pequeños y hay casos como mi hija que hay que seguir trabajando por su desarrollo y madurez (1)
- El cap. de la Ordenanza de infracciones y sanciones debería aplicarse cuando hay usuarios que abusan de los demás. Los más fuertes pueden abusar (1)

El grado de satisfacción de 1 a 100: 87,8.