



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INNOVACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2020

COM – Centros Ocupacionales Municipales periodo lectivo septiembre 2019 a julio 2020

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, realizamos con este documento el seguimiento de la misma.

INDICADORES	2019-2020		
	COM Juan Garay	COM G. Planes	COM.Villena
Número de plazas	60 (41 hombres 68,33% y 19 mujeres 31,67%)	50 (30 hombres 60% y 20 mujeres 40%)	52 (32 hombres 61,54% y 20 mujeres 38,46%)
Tipo de discapacidad	Moderada-severa	Ligera	Moderada-severa
Tiempo medio de espera para la primera entrevista con las familias	5 días	8 días	5 días

Tiempo medio efectivo de incorporación al COM.	Siempre se consensúa con la familia en base a la disponibilidad y circunstancias familiares. El centro oferta la incorporación al día siguiente de la última entrevista.	7 días, siempre se considera la disponibilidad y circunstancias familiares	7 días, siempre se considera la disponibilidad y circunstancias familiares
Número de talleres de formación prelaboral Número de actividades que se ofertan desde los centros.	6 25 Además intervención psicológica, gestiones, experiencias laborales, cursos externos y las salidas/excursiones EXPERIENCIAS LABORALES, CURSOS DE FORMACIÓN (Hasta marzo-2020) • Participamos en el proyecto del HUERTO URBANO junto con el IES Juan de Garay, llevando conjuntamente el mantenimiento del huerto ubicado en el IES, participan 09 personas. • De las OPOSICIONES a bolsa de subalterno convocadas por el Ayuntamiento de València. Aprueban 4 personas del centro. • Se habilita un puesto de subalterno en la entrada del centro ocupacional, donde realizan prácticas laborales de subalterno, turnándose las 4 personas que han aprobado.	4 16 Además de las anteriores: Actividades externas y formativas de cualificación profesional: 4 - Entrevistas de Selección de Personal por parte de: ○ CRIS VELLUTERS: reunión con la persona responsable del CRIS para estudiar posibles ofertas laborales para el taller de confección de bolsos con lonas de los maratones y darle a conocer a las potenciales personas que pudieran incorporarse a dicho taller, en enero de 2020. ○ CEE DISLABOR: entrevista con una persona responsable del CEE para estudiar las candidaturas para la contratación (jornada semanal de 39 horas)	5 17 Actividades extra realizadas en el centro: 3 (charlas dirigidas a los usuarios por entidades ajenas, como el CD Levante, Derechos Humanos y la empresa de Catering (alimentación saludable).

	• El curso pasado participamos en el proyecto inclusivo “Lugar común- de muros visibles e invisibles” para personas con discapacidad intelectual del COM Juan de Garay y adolescentes del IES Juan de Garay, consistente en un taller de técnicas de Grafiti, dirigido por Ernesto Casero (pintor) y financiado por el Consorcio de Museos, finalizando con la realización de un mural en la entrada del centro ocupacional en julio de 2019. Consecuencia de ese proyecto, en Octubre de 2019 se realiza la exposición “Lugar común. Cultura en pie de igualdad” en el CCC del Carmen, quedando expuesto al público en la Sala Contrafuertes una reproducción del mural realizado en el C.O.M. • Una persona usuaria del centro participa en la rueda de prensa con motivo de la exposición, el 8 de octubre a las 12:00h en el CCC del Carmen, y por la tarde a las 20 h en la inauguración. Participan 6 usuarios del centro como autores del mural. • Participan 5 personas en el curso de formación en jardinería	de una persona con discapacidad intelectual en un puesto de ordenanza. - Colaboración con l’Espai Dones i Igualtat, el CMSS Quatre Carreres, el Centro De Día para Jóvenes Malva-Rosa, el Equipo de Medidas Judiciales y la Secció d’Atenció a la Diversitat Funcional para realizar prácticas no remuneradas (PNL) del puesto de ordenanza por parte de 5 personas atendidas en el COM, en diferentes horarios, según las necesidades de cada centro o servicio. - Trabajos de ensobrado en dependencias de Tabacalera, para la Sección de Atención a Personas con Diversidad Funcional y el servicio de Igualtat i Polítiques inclusives. Durante todo el período pueden haber participado del orden de 12 personas. - Trabajos de carga y descarga de material de Suministros, a lo largo del período por parte de 2 personas atendidas.	
--	--	---	--

	“Taller planta ya” organizado por la sección de programas de inserción social y laboral. • Curso “Promoción de la igualdad entre mujeres y hombres”, impartido por Plena Inclusión, no finalizado por la emergencia sanitaria.	Actividades formativas. Durante este período 3 personas han accedido al empleo estable. Las entidades empleadoras han sido: Caixa Popular Sercoval John Beer, S.L. 1 persona se ha beneficiado de un contrato de 1 año: Ajuntament de València (Programa EMPUJU) 4 personas han sido contratadas de manera temporal o puntual: Mentalia (Residencia para personas con enfermedad mental) en Valencia: 1 mes de pintor CERMI: 3 personas para eventos especiales (2 días cada persona)	
--	---	--	--

Número de asambleas/reuniones convocadas con padres y madres.	4 Junta (a partir de la declaración de pandemia se continúa el contacto por teléfono y correo electrónico) 1 General de las 2 previstas	4 Junta 1 General de las 2 previstas	5 Junta 1 General de las 2 previstas 1 actividad de convivencia
Numero de asambleas con usuarias/os	1 asamblea de centro al mes Asambleas de taller diarias	7 asambleas hasta el cese de la asistencia presencial en el centro. 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...La última trató sobre el COVID-19 y las medidas higiénicas preventivas a adoptar por parte de cada persona.	5 asambleas generales. Asambleas de taller diarias y asambleas en las actividades en los momentos que han sido necesarios para planificar la actividad u organizar algún evento.

Número de salidas de convivencia programadas.	18 EXCURSIONES (Hasta marzo-2020) · Excursiones Se han realizado 18 salidas y excursiones: · 1 ha participado todo el centro: Preestreno de obra de teatro en el IES Juan de Garay · 2 Grupos de trabajo y talleres didácticos en Plena Inclusión sobre: - o Yo decido sobre mi cuerpo - o Presentación del programa 2020 · 1 Acto de recogida de diplomas del curso de jardinería "Taller Planta Ya" · 2 talleres con el pintor Santiago Miralles · 2 Talleres Bancaja sobre Picasso · 1 Participación en la Performance "No soy un bicho raro" realizada en el CCC del Carmen, organizada por In-Arte · 2 de Proyectos Educativos de Ayuntamiento de Valencia - o Valencia modernista (dos grupos) - o Recorrido por los Graffitis (2 grupos) Barrio del Carmen · 6 salidas simultáneas a comer en pequeño grupo el 14/02/2020, "comidas del mundo" (2 Italiano, 2 Chino, Americano, Mexicano) · 1 salida a la mascletá.	6 Primera Volta a peu per la inclusió de la ciutat de València. 6 de octubre de 2019. Participación voluntaria.: 3 personas usuarias. Talleres Bancaja: pintor Julio Romero de Torres. Participan todas las personas del centro divididas en tres grupos de unas 15 personas cada uno en tres días diferentes: 29 de octubre y 5 y 6 de noviembre de 2019. Participación en los actos conmemorativos del Día de las Personas con Diversidad Funcional realizados en el Hemiciclo de la Casa Consistorial el 22/11/2019: entrega de premios IMPLICA'T a empresas o entidades que han contratado a personas con diversidad funcional intelectual durante el año 2019 y entrega de los premios del Concurso de Tarjetas de Navidad. Participan todas las personas atendidas. Visita a la Exposició-Homenatge de l'obra	3 salidas con grupo pequeño y 3 salidas del centro completo.
---	---	--	--

		plàstica de Jaime Arcos Requena, en cuyos Premios de Ilustración han participado 3 de nuestras personas usuarias, los días 21 y 27 de enero de 2020. Participan en dos grupos 30 personas atendidas. Salida de Fallas al establecimiento Fabián para degustar el chocolate con buñuelos, Feria del libro antiguo, ubicada en la gran Vía Marqués del Turia, el 6 de marzo de 2020, asistencia voluntaria a la Mascletà de la Plaça de l'Ajuntament. Participación en la actividad “La Plaça de Totes” enmarcada en la 2ª edición de “Dona’t al Barri”: 6 de marzo de 2020. Otras actividades concertadas fueron suspendidas por el cese de actividad presencial.	
--	--	--	--

Número de quejas recibidas según motivo.	Se recogen 7 quejas relacionadas con el servicio de comedor. Nª de incidencias resueltas satisfactoriamente 3 (43%).	Persisten las quejas sobre el servicio de comedor (3 quejas verbales al menos sobre el servicio de comedor por parte de las familias, pero hay quejas de las personas atendidas a diario).	Prácticamente a diario sobre el servicio de comedor
Número de sugerencias recibidas según motivo.	38 propuestas de salidas y excursiones · 3 propuestas de organización y actividades · 2 propuestas de mantenimiento o de compras de material	No se registran quejas sobre el resto de servicios, organización, derechos u otro tipo. Desde octubre de 2020 presta el servicio otra empresa, la calidad en la prestación forma parte del próximo periodo de seguimiento. Respecto a la encuesta de satisfacción: Hay un 41% de personas atendidas no satisfechas con la comida, un 51% que no saben o que se han quejado sólo a veces y un 8% que no emiten quejas sobre el servicio de comedor. Incluso en las encuestas de las familias aparece el dato del 94% de personas atendidas que se han quejado a sus familias	

		alguna vez respecto a este servicio y el 3% que no saben o no contestan. Sin respuesta un 3%.	
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	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.	Tanto la sección técnica como el propio centro ante cualquier incidencia se contacta inmediatamente con la empresa.	Tanto la sección técnica como el propio centro ante cualquier incidencia se contacta inmediatamente con la empresa.

Indicadores específicos del COM Grabador Planes	
Número de personas usuarias del COM que participan en actividades formativas.	G.Planes: Ver en el apartado de actividades
Número de personas usuarias del COM que acceden al mercado laboral, según sea trabajo protegido y no protegido.	G.Planes: Durante este período 3 personas han accedido al empleo estable. Las entidades empleadoras han sido: Caixa Popular Sercoval John Beer, S.L. 1 persona se ha beneficiado de un contrato de 1 año: Ajuntament de València (Programa EMPUJU) 4 personas han sido contratadas de manera temporal o puntual: Mentalia (Residencia para personas con enfermedad mental) en Valencia: 1 mes de pintor

	CERMI: 3 personas para eventos especiales (2 días cada persona)
Número de contactos para el seguimiento de las contrataciones laborales de las personas usuarias	G.Planes: 30 contactos de seguimiento
Indicadores específicos del COM Isabel de Villena y Juan de Garay	
Grado de satisfacción de los usuarios/as y sus familias con el servicio de transporte.	Juan de Garay: personas atendidas 9,41 sobre 10 (94,1% personas satisfechas). Familias 10 sobre 10 (100% personas satisfechas) . Isabel de Villena: personas atendidas 72% están satisfechas. Respecto a las familias el 67% están satisfechas..

*El periodo lectivo 2019-2020 se ha visto afectado por la excepcionalidad de la declaración de estado de alarma debido a la pandemia Covid-19, desde el 13 de marzo al 5 de junio los centros cerraron a la presencialidad de las personas atendidas. Las y los profesionales no exentos participaron en el apoyo a recursos dirigidos a personas sin hogar, y aquellos que estaban exentos mantenían el contacto y la remisión de tareas a las personas atendidas, así como apoyo emocional y pautas conductuales a las familias y a las personas usuarias ante una situación que ha generado un alto grado de incertidumbre y angustia.

La reincorporación a los centros supuso la elaboración de planes de contingencia y su revisión progresiva ante las instrucciones sucesivas que iban llegando desde la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, así como su puesta en práctica con todas las medidas recogidas en los mismos.

En las memorias respectivas se ha incluido información sobre este periodo-

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS – 2019-2020:

COM GRABADOR PLANES:

Se adjuntan dos archivos pdf con los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida tanto a personas atendidas como a sus familias.

COM JUAN DE GARAY:

Puntuación global de satisfacción en el grupo de familias: 9,39 sobre 10.

Personas atendidas 87,3 sobre 10

COM ISABEL DE VILLENA:

Se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción a continuación

1. Introducción.

La encuesta se entregó en la reunión de inicio del siguiente ejercicio. Acudieron pocas familias y se explicó el motivo de la entrega de la encuesta de la persona que asiste al centro y la motivación de búsqueda de la mayor objetividad en la respuesta de los mismos. Sólo se han recibido 18 cuestionarios.

2. Valoración de las familias.

El dato de sexo y edad no es posible obtenerlo ya que aparece en pocas encuestas. Puede ser que la ubicación y tamaño no sea adecuado. Otra interpretación podría ser que las familias no desean ser identificadas a través de este dato o porque no se considere necesario.

Las respuestas a la encuesta se van a analizar por áreas temáticas.

Preguntas relacionadas con la percepción de la satisfacción de las personas atendidas por parte de sus familias.

1.- ¿Cree que a su familiar le gusta venir al centro? **SI, 18 que representa el 100%**

2.- ¿Cree que su familiar está contento con los otros usuarios? **SI 94%.**

3.- ¿Cree que su familiar está contento con los profesionales? **SI 100%**

Preguntas relacionadas con la satisfacción de las Familias respecto a su relación personal con el centro.

6.- ¿Es suficiente la información y pautas que recibe sobre aspectos de importancia su familiar? **SI 88 %, el 5,5% a veces**

7.- ¿Recibe información suficiente sobre todos los aspectos esenciales del funcionamiento general del centro? **SI 94%, A veces 5%**

8.- Cuando lo ha necesitado, ¿Ha podido hablar con facilidad con los profesionales del COM? **SI 100%**

11.- ¿Cree necesario ampliar la información que recibe sobre el COM o su familiar? **SI 5,5 %, NO 66 %**

12.- Está contento con las posibilidades de participar en el centro? **SI 94 %**

15.- ¿Está satisfecho del trato que recibe de los profesionales? **SI 94%**

21.- ¿El centro se interesa por sus opiniones, quejas y sugerencias? **SI 88%**

Preguntas relacionadas con la intervención técnica y la organización del centro.

4.- ¿Le parecen adecuados los talleres? **SI 100%**

5.- ¿Le parecen adecuadas las actividades? **SI 100%**

9.- ¿Considera que el centro contribuye al aprendizaje y desarrollo personal de su familiar? **Si 100%**

10.- ¿Cree que en el centro la opinión de su familiar es tenida en cuenta? **Si 88%, A veces 5,5%**

Preguntas relativas a la normativa municipal que regula los centros.

13.- ¿Ha recibido la ordenanza reguladora? **Si 72%**

14.- ¿Conoce los derechos, deberes y normas establecidos en la Ordenanza? **Si 83 %**

Preguntas relativas a los servicios que se prestan en el centro:

16.- ¿Su familiar se ha quejado de la comida del centro? **Si 28%, No 50%**

17.- ¿Es correcto el Servicio de Autobús? **Sí 67%**

Aunque a las familias se les insiste en que el servicio de transporte incluye también las excursiones y el desplazamiento a la piscina, habitualmente muy pocas tienen en cuenta este hecho. Las valoraciones normalmente tienen que ver con el uso de la ruta.

18.- ¿Es adecuada la limpieza? **Si 83%**

19.- ¿Es adecuado el Mantenimiento y conservación general de las instalaciones? **Si 67 %**

20.- ¿Es suficiente el Equipamiento para la labor que realizan? **Si 61 %**

22.- ¿Ha tenido algún problema con el centro este año? **No 88 %**

Preguntas de carácter abierto/ no estructuradas.

Este tipo de preguntas es el que menos respuestas tiene. Aunque hay personas que mencionan más de un aspecto. Quizás facilitaría poner varias categorías, las más comentadas y un espacio en blanco para añadir comentarios.

23.- ¿Qué es lo que más le gusta del centro?

En muchos casos se refieren a varios aspectos.

De las respuestas que se han dado:

- Los profesionales, la relación, la implicación(44%)

- La programación de talleres y actividades.

- La satisfacción de su familiar.

- Como es el centro y la ubicación

24.- ¿Qué es lo que menos les gusta del centro?

El 61% no contesta a la pregunta. Los que lo hacen son aportaciones de una única persona y ninguna se repite.

25.- ¿Qué le gustaría que hiciera el centro y ahora no se hace? **67% no contesta.**

Los que lo hacen son aportaciones de una única persona y ninguna se repite

26.- Escriba cualquier comentario que considere de interés.

Únicamente han contestado dos personas, refiriéndose a su satisfacción con el personal del centro.

3. Valoración de las personas atendidas.

Preguntas relacionadas con la percepción de la satisfacción de las personas atendidas.

1.- ¿Te gusta venir al centro? **Si 88%**

2.- ¿Estás contento con los compañeros? **Si 83 %**

3.- ¿Estás contento con los profesionales? **Si 100%**

Preguntas relacionadas con la intervención técnica y la organización del centro.

4.- ¿Te gustan los talleres? **Si 100%**

5.- ¿Te gustan las actividades? **Si 100%**

6.- ¿Recibes información suficiente sobre cosas importantes de tu vida en el centro? **Si 83%**

7.- ¿Tienes bastante información sobre cosas relacionadas con la organización del centro? **Si 88%**

Preguntas relacionadas con la satisfacción de las respecto a su relación personal con los profesionales del centro

8.- ¿Es fácil hablar con las/los profesionales cuando lo necesitas? **Si 94%**

10.- ¿Crees que tu opinión es importante para el COM? **Si 72%**

11.- ¿Recibes la información que necesitas sobre algo que te preocupa? **Si 82%**

12.- ¿Crees que las/os profesionales están contentos con tu participación en los talleres y actividades? **Si 72%**

16.- ¿Estás contento con el trato de los profesionales del centro? **Si 100%**

21.- ¿El COM escucha y se interesa por tus quejas, opiniones y sugerencias? **Si 72%**

Preguntas relativas a la normativa municipal que regula los centros.

14.- ¿Conoces la Ordenanza que contiene los derechos y deberes de las personas atendidas en el centro? **Si 46%, No 42%**

15.- ¿Sabes cuáles son las normas de convivencia que son necesarias cumplir? **Si 83%**

Preguntas relativas a los servicios que se prestan en el centro:

17.- ¿Te gusta la comida que se sirve en el comedor? **Si 78%**

18.- ¿Te parece bien el servicio de autobús del centro? **Si 72**

19.- ¿La limpieza del centro es correcta? **Si 88%**

20.- ¿El centro tiene el equipamiento y material necesario? **Si 61%**

Preguntas de carácter abierto/ no estructuradas.

Este tipo de preguntas es el que menos respuestas tiene. Aunque hay personas que mencionan más de un aspecto. Quizás facilitaría poner varias categorías, las más comentadas y un espacio en blanco para añadir comentarios.

¿Qué es lo que más te gusta del centro?

Todo 3

Talleres 4

Actividad concreta 4

Relación con los profesionales 6

Relación con los compañeros 5

¿Qué es lo que menos te gusta?

Referidas a una actividad concreta 6

Las demás son cuestiones individuales.

¿Qué te gustaría que hiciera el centro y ahora no se hace?

Taller o actividad concreta: 8