



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INNOVACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2020-2021

COM – Centros Ocupacionales Municipales periodo lectivo septiembre 2020 a julio 2021

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

INDICADORES	2020-2021		
	COM Juan Garay	COM G. Planes	COM.Villena
Número de plazas	60 (41 hombres 68,33% y 19 mujeres 31,67%)	50 (27 hombres 54% y 23 mujeres 46%)	51 (35 hombres 68,62% y 16 mujeres 31,37%)
Tipo de discapacidad	Moderada-severa	Ligera	Moderada-severa

<p>Tiempo medio de espera para la primera entrevista con las familias</p> <p>Tiempo medio efectivo de incorporación al COM.</p>	<p>6 días</p> <p>Siempre se consensua con la familia en base a la disponibilidad y circunstancias familiares. El centro oferta la incorporación al día siguiente de la última entrevista.</p>	<p>10 días</p> <p>Se acuerda con la familia el momento de la incorporación, en función de su disponibilidad y de sus circunstancias. Habitualmente desde el centro proponemos que la incorporación sea la siguiente semana</p>	<p>3 días</p> <p>5 días, siempre se considera la disponibilidad y circunstancias familiares</p>
<p>Número de talleres de formación prelaboral</p> <p>Número de actividades que se ofertan desde los centros.</p>	<p>6</p> <p>9</p> <p>En SEPTIEMBRE 2020 se retoma la actividad pero siguiendo el Plan de contingencia frente a Covid-19, funcionando en horario de jornada intensiva, con grupos</p>	<p>4 talleres.</p> <p>16 actividades</p> <p>Además de las anteriores:</p> <p>Actividades externas y formativas de cualificación profesional: 4</p> <p>- Entrevistas de Selección de Personal por parte de:</p>	<p>5</p> <p>Actividades: Todos los grupos realizarán la misma actividad por la tarde: Habilidades Sociales, Estimulación cognitiva, Habilidades de la vida diaria.</p> <p>Se suspenden las actividades que se realizaban en las instalaciones deportivas</p>

	<p>burbuja y algunas actividades se realizan en el mismo espacio taller que conforma cada grupo. Siguen funcionando los 6 talleres y las actividades se ven reducidas a las que pueden realizarse en el propio taller o en el espacio al aire libre asignado a cada grupo (patio o terrazas)</p> <p>Salidas, cursos de formación y experiencias laborales fueron suspendidas temporalmente por la epidemia Covid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Empresa ETRA: reunión con la persona responsable de RRHH con personal del centro y realización de entrevistas de selección a dos candidatos. - Colaboración con el Centro De Día para Jóvenes Malva-rosa y la Secció d'Atenció a la Diversitat Funcional para realizar prácticas no remuneradas (PNL) del puesto de ordenanza por parte de 4 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 8 personas. 	<p>ajenas al centro. El motivo es la imposibilidad de mantener las medidas de seguridad en los vestuarios y con las duchas.</p> <p>También se suspende la presencia de monitores externos dado que el tiempo de actividad se reduce.</p>
--	---	---	--

		<p>- Trabajos de carga y descarga de material de Suministros, a lo largo del período por parte de 2 personas atendidas.</p> <p>Actividades formativas y laborales.- durante este periodo dos personas han accedido a empleo estable</p> <p>Las entidades empleadoras han sido:</p> <p>ETRA Ajuntament de València</p> <p>1 persona ha accedido al proyecto CAMPUS DIVERSIA, en el que ha estado formándose, no aceptando la oferta de empleo que se le proporcionó.</p>	
--	--	---	--

<p>Número de asambleas/reuniones convocadas con padres y madres.</p>	<p>Asambleas.- No se convocan reuniones con familias con motivo de la pandemia Junta directiva.- Se mantiene contacto periódico mediante correo electrónico y wasap, facilitando información entre otras sobre el "protocolo covid" implantado en el centro.</p>	<p>Asamblea.- se ha realizado 1 de las dos reuniones previstas como mínimo, la de inicio de período lectivo, en octubre de 2020, en varias fechas separadas para reducir el aforo, pues la que se realiza con motivo del viaje anual, este año 2021 no se realizó porque no hubo viaje. Asistencia de 20 familias, que representa un 40%</p> <p>Junta directiva.- se han realizado 6 reuniones con temas como la Lotería de Navidad, la justificación de la subvención anual para las gratificaciones, las cajas de Navidad para las personas atendidas</p>	<p>No se realizaron por la situación de pandemia información se remitió por escrito a las familias.</p> <p>9 Junta directiva</p> <p>Dos actividades de convivencia, una por turno de asistencia al centro.</p>
<p>Numero de asambleas con usuarias/os</p>	<p>La asamblea de centro mensual se suspende temporalmente.</p> <p>Asambleas de taller diarias</p>	<p>Se ha realizado alrededor de 6 asambleas por la dificultad de reunir a las personas atendidas en un espacio pequeño que no permitía el aforo de seguridad.</p> <p>El contenido de las mismas va desde el funcionamiento del servicio de</p>	<p>No se han realizado asambleas generales con personas usuarias, todo lo que se debía comentar ha trasladado a través de las asambleas de taller diarias.</p>

		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...), posibilidad o no de realizar el viaje anual, aspectos del funcionamiento grupal que hay que revisar, conflictos entre personas atendidas...	
Número de salidas de convivencia programadas.	Suspendidas temporalmente	Número de salidas de convivencia y relación de ellas: a) Salidas para aprender Trayectos: 39 salidas, 198 participantes b)Actividades programadas.- Actividad de Proyectos educativos: Observatori canvi climàtic (Calle Dr. Lluch).- 3 salidas, 29 participantes. Talleres Bancaja: exposición de Antonio López.- 2 salidas, 24 participantes. Entrega de premios IMPLICA'T a empresas o	12

		<p>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 en el Hemiciclo de la Casa Consistorial en noviembre de 2020. Participan las personas premiadas.</p> <p>c) Otras salidas: 35 salidas, 190 participantes.</p>	
--	--	--	--

<p>Número de quejas recibidas según motivo.</p>	<p>0 quejas La escasez de sugerencias y quejas está motivada por el periodo de cierre del centro y que tras la reapertura la asistencia fue escasa</p>	<p>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). No se registran quejas sobre el resto de servicios, organización, derechos u otro tipo. Respecto a la encuesta de satisfacción: Hay un 45,2% de personas atendidas que están satisfechas con la comida, el 11,9% no y el 42,9% a veces o no sabe. Con relación a sus familias el 57,9% se muestran satisfechas con el servicio de comedor y el 26,3% a veces o no sabe.</p>	<p>0 quejas El servicio de la empresa de comedor ha sido bueno. No se ha producido ninguna queja de usuarios ni de los profesionales. Los menús han sido variados y ajustados a la época del año y sus productos naturales. No se ha producido ninguna incidencia significativa</p>
<p>Número de sugerencias recibidas según motivo.</p>	<p>5 recibidas en el buzón de sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 propuestas de celebraciones y menús especiales, coincidiendo con Fallas, Pascua y último día de comedor • 1 propuesta de mantenimiento/repación del paellero del patio. 	<p>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>	

Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	Durante este ejercicio el tiempo medio de respuesta fue de 3 días, ya que al haberse anulado las asambleas de centro, se respondía directamente a la persona interesada	Tanto la sección técnica como el propio centro ante cualquier incidencia contacta inmediatamente con la empresa.	No procede
---	---	--	------------

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 2 personas han accedido al empleo estable. Las entidades empleadoras han sido: ETRA Ajuntament de València
Número de contactos para el seguimiento de las contrataciones laborales de las personas usuarias	G.Planes: 10 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: Un 91,7% de familias valoran de forma positiva el servicio de transporte (de los que usan el servicio de transporte), entre las personas atendidas un 70% lo valora positivamente. (Baja esta puntuación por las restricciones COVID

	<p>que les obliga a ir distanciados)</p> <p>Isabel de Villena: un 72% de familias valoran de forma positiva el servicio de transporte, el 20% no contesta (este dato refleja que las familias que no utilizan la ruta no valoran el servicio, aunque se utilice también para las salidas del centro). Entre las personas atendidas un 70% lo valora positivamente.</p>
--	---

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 – 2020-2021:

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:

Cuestionario de FAMILIARES: El grado global de satisfacción de las familias obtenido es **93.4%**.

Cuestionario de PERSONAS ATENDIDAS: El grado global de satisfacción de las personas atendidas es de **89.6%**

COM ISABEL DE VILLENA:

INFORME VALORACION DEL SERVICIO POR LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS FAMILIAS DEL EJERCICIO 2020-2021

1. Introducción.

Como ya se ha indicado se ha utilizado un cuestionario diseñado en lectura fácil, tanto para las familias como para las personas atendidas.

El cuestionario a las personas atendidas se ha realizado por los monitores de taller y el familiar se ha remitido a las familias para su cumplimentación. Se han realizado 41 encuestas de usuarios y de las familias se han recibido 29 respuestas.

Dado que la encuesta se ha reducido considerablemente en el número de preguntas, las conclusiones se harán considerando todas y cada una de las preguntas.

*En los ítems en los que la suma de porcentajes no es del 100%, el porcentaje que resta se debe a que no se ha contestado ese ítem por todas las personas/familias que han cumplimentado los cuestionarios.

2. Valoración de las familias.

1.- ¿A tu familiar le gusta venir al centro? **Si, 100%**

2.- ¿Tu familiar está a gusto en el centro? **Si, 100%**

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

4.- ¿A tu familiar le gustan los talleres? **Si, 96,5%**

5.- ¿A tu familiar le gustan las actividades que se realizan dentro y fuera del centro? **Si, 93%**

6. ¿Recibes información sobre la organización del centro?
Si 79,5%, A veces 17,5%

7.- ¿Puedes hablar con los profesionales del centro cuando lo necesitas? **Si 96,5 %**

8.- ¿Venir al centro le ayuda a tu familiar a aprender cosas nuevas? **Si 86,5%**

9.- ¿Crees que la opinión de tu familiar la tenemos en cuenta?
Si 86%

10.- ¿Te gusta el equipo de profesionales como trabajan en talleres y actividades?
Si 86%

11. ¿Conoces tus derechos y obligaciones en el centro?
Si 86%

12. ¿Conoces las normas del centro que debes cumplir?
Si 96,5 %

13. ¿Te gusta el servicio de comedor?
Si 77% A veces 24%

14. ¿Te gusta el servicio de autobús?
Si 72 % , No contesta 20% (este dato refleja el hecho de que las familias que no utilizan la ruta no valoran el servicio, aunque se utilice también para las salidas del centro).

15. ¿Te gusta el servicio de limpieza del centro?
Si 93%

16. ¿El centro está equipado para trabajar?
Si 96,5%

17. ¿El centro atiende y se preocupa por tus quejas y sugerencias?
Si 86%

Respecto al apartado de redacción libre: 14 familias han expresado su agradecimiento al trabajo de los profesionales; la organización, el interés y cuidado que se tiene en el centro; la manera en que se ha organizado todo para asegurar la asistencia en las mejores condiciones posibles en este periodo y el trato que recibe su familiar.

3. Valoración de las personas atendidas.

1. ¿Te gusta venir al centro?

Si 97%

2. ¿Estás a gusto en el centro?

Si 95

3. ¿Estás a gusto con el equipo de profesionales del centro?

Si 97%

4. ¿Te gustan los talleres?

Si 95%

5. ¿Te gustan las actividades?

Si 95%

6. ¿Te informan de lo que se va a hacer en el centro?

Si 89%

7. Cuando tienes un problema, ¿puedes hablar con los profesionales del centro?

Si, 78%

8. ¿En el centro aprendes cosas nuevas?

Si 80%

9. ¿Tu opinión es importante en el centro?

Si 79%

10. ¿El equipo de profesionales le gusta como trabajas en los talleres y actividades?

Si 83%

11. ¿Conoces tus derechos y obligaciones en el centro?

Si 90%

12. ¿Conoces las normas del centro que debes cumplir?

Si 98%

13. ¿Te gusta la comida del centro?

Si 70% A veces 22%

14. ¿Te gusta el autobús del centro?

Si 70%

15. ¿La limpieza del centro es buena?

Si 95%

16. ¿El Centro tiene lo necesario para trabajar?

SI 95%

17. ¿El centro se preocupa por tus quejas?

Si 95%

Respecto al apartado de comentarios, la mayoría se refiere a la realización de actividades y salidas que con motivo de la situación de este ejercicio no ha sido posible hacer.