



OBSERVATORIO DE LA
REALIDAD SOCIAL
ERREALITATE SOZIALAREN
BEHATOKIA

INFORME RESUMEN

Evaluación de los servicios que prestan los Centros Ocupacionales, los Centros de Inserción Sociolaboral y los Centros Especiales de Empleo de Navarra

MARZO 2017

Nafarroako Gobernua  **Gobierno de Navarra**
Eskubide Sozialetako Departamentua Departamento de Derechos Sociales

ecodes
tiempo de actuar

ALTER  CIVITES

iKanos
consultores

Autor: Fundación Ecología y Desarrollo, Alter Civites S.L e IKANOS Consultores S.L.

Financiación: Observatorio de la Realidad Social (Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra)

Fecha: Marzo 2017

PRESENTACIÓN

Se presenta el Informe Resumen del Estudio de Evaluación de los Servicios que prestan los Centros Ocupacionales, los Centro de Inserción Sociolaboral y los Centros Especiales de Empleo de Navarra.

Los informes de evaluación no han sido frecuentes en la Administración Pública en años anteriores, sin embargo una de las tareas prioritarias y una de las razones por las que se creó el Observatorio de la Realidad Social era la evaluación de las políticas sociales del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra.

Este estudio pretendía la evaluación de los servicios prestados por estos Centros, su adecuación a la normativa, la mejora de empleabilidad de las personas usuarias y el grado de satisfacción de estas personas usuarias y sus familias.

Se han evaluado 17 centros de los 51 existentes en Navarra, lo que nos permite detectar la problemática y las áreas de mejora de este tipo de Centros que acogen y posibilitan dar empleo a personas con discapacidad o con problemas de inserción sociolaboral.

El informe recoge la satisfacción de las personas usuarias/trabajadoras, familias y personal técnico de los centros; aporta datos económicos de las entidades y finaliza con una serie de conclusiones y recomendaciones, con propuestas de mejora en diversos aspectos como son las características de los centros, servicios prestados, acceso a los centros, tipos de contrato, ayudas públicas, itinerarios laborales, seguimiento y medidas complementarias a considerar.

Los resultados son positivos en cuanto a satisfacción de las personas usuarias, pero expone una serie de medidas de mejora en las que actuar en estos Centros en el futuro.

En Iruña/Pamplona 14 Marzo 2017



Francisco Javier Tuñón San Martín

Director General del Observatorio de la Realidad Social,
Planificación y Evaluación de Políticas Sociales

ÍNDICE

Índice	4
1.Introducción	5
1.1.Fundamentación	5
1.2.Objetivos del estudio	6
1.3.Proceso de Evaluación	7
1.4.Datos Sociodemográficos.....	11
2.Satisfacción de personas usuarias/trabajadoras, familias y personal técnico.....	13
2.1.Personal Técnico de los Centros.	13
2.2.Familiares y entorno socioafectivo	15
2.3.Personas usuarias/trabajadoras	18
3.Datos Económicos de las Entidades	25
4.Conclusiones y recomendaciones	29
4.1.Propuestas de mejora	35
4.1.1.Sobre las características de los centros.	35
4.1.2.Sobre los servicios prestados.	36
4.1.3.Sobre el acceso al centro.	36
4.1.4.Sobre los tipos de contratos.	36
4.1.5.Sobre las ayudas públicas.	37
4.1.6.Sobre las sinergias, itinerarios laborales y los programas mixtos.....	38
4.1.7.Sobre el seguimiento y la evaluación.....	38
4.1.8.Medidas complementarias.	39

1. INTRODUCCIÓN

La **Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales** del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, convocó en 2016 concurso público para la prestación de asistencia técnica para la evaluación de los servicios que prestan los Centros Ocupacionales, los Centros Especiales de Empleo y los Centros de Inserción Sociolaboral reconocidos como tales por el Gobierno de la Comunidad Foral de Navarra.

Con fecha 18 de noviembre de 2016 se suscribió contrato de prestación de servicios entre la Dirección General y la agrupación de entidades que resultó adjudicataria del citado concurso: **Fundación Ecología y Desarrollo-ECODES, ALTER CIVITES, SL e IKANOS Consultores, SL.**

Desde la fecha de la firma se ha venido desarrollando el trabajo de campo de acuerdo con el proyecto técnico presentada por la agrupación de entidades. El presente documento recoge un informe ejecutivo con los principales aspectos del informe completo entregado.

1.1. FUNDAMENTACIÓN

El estudio realizado tiene como finalidad la **prestación de asistencia técnica** a la Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra para la **evaluación de los servicios que prestan los Centros Ocupacionales, los Centros Especiales de Empleo y los Centros de Inserción Sociolaboral** reconocidos como tales por el Gobierno de la Comunidad Foral de Navarra.

El decreto Foral 128/2015, de 25 de agosto, establece que el Servicio del Observatorio de la Realidad Social ejercerá, dentro del ámbito material de la investigación aplicada, la planificación y la evaluación de las políticas públicas de servicios sociales, empleo y vivienda, así como el análisis de los procesos de transformación social y de los problemas sociales, de esta forma, **el objetivo general de este contrato es mejorar la planificación y evaluación de la realidad social navarra.**

La prestación de esta asistencia técnica y la realización del estudio viene derivada de la necesidad de **comprobar por parte del Departamento de Derechos Sociales** que los servicios que prestan los referidos Centros Ocupacionales (CO), Centros Especiales de empleo (CEE) y Centros de Inserción Sociolaboral (CIS):

- se adecúan a la **normativa**,
- **detectar las áreas de mejora** de los mismos,
- el **impacto que tienen en la mejora de la empleabilidad** de las personas usuarias, y
- el **grado de satisfacción de sus usuarios y sus familias.**

El objeto del estudio es la evaluación de los servicios prestados y satisfacción de las personas usuarias y sus familias que acuden a los Centros Ocupacionales, los Centros Especiales de Empleo y los Centros de Inserción Sociolaboral calificados como tales en la Comunidad Foral de Navarra.

En el informe completo aparecen las referencias detalladas al marco normativo que regula dichos servicios.

1.2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

A continuación se presentan los **objetivos del estudio a nivel global**:

- A.** Presentar el **análisis del origen, trayectoria y situación** actual de ajuste a los objetivos para los que fueron creados los centros objetos de este estudio.
- B.** Realizar una comprobación exhaustiva sobre si los centros analizados en este estudio se adecúan a la **normativa vigente estatal y autonómica** de aplicación.
- C.** Realizar un **estudio de los programas y servicios** de los centros objeto de estudio, valorando la coherencia de los mismos.
- D.** Conocer las **características de las personas atendidas** en los centros y valorar la idoneidad del recurso para atender a sus necesidades de forma adecuada
- E.** Conocer y evaluar los **sistemas de financiación** de los centros objeto de estudio, así como su impacto, eficacia y eficiencia a nivel global de la entidad y detallado según los servicios prestados.
- F.** Realizar una evaluación y análisis del **fin último del servicio prestado** en relación con las personas usuarias.
- G.** Conocer **la atención prestada** y el grado de satisfacción de la demandas y sugerencias de mejora de usuarios y familias sobre los servicios prestados por los centros.
- H.** Realizar una **valoración de los recorridos e itinerarios hacia la inserción laboral** y medir el impacto en la mejora de la empleabilidad de las personas usuarias del servicio.
- I.** Realizar una **comparativa con los principales aspectos comunes y diferenciados** de los centros analizados en este estudio y su impacto en la vida de las personas y su entorno.
- J.** Realizar una **valoración del grado de satisfacción** y la valoración de la calidad de la atención que dispensan los centros objeto del estudio en opinión de las personas usuarias y sus familias.
- K.** Detectar **áreas de mejora** en los servicios y funcionamiento de los centros analizados en el estudio y presentar una **propuesta** detallada relativa a modificaciones para la mejora de los centros, realizando al menos **una propuesta de mejora** por cada área deficitaria detectada.

1.3. PROCESO DE EVALUACIÓN

El tipo de evaluación realizada es una **evaluación simultánea**, de acuerdo a su ubicación temporal, al tratarse de una evaluación intermedia o de proceso que se realiza durante el período de ejecución y prestación del servicio, y permite revisar su implementación, desarrollo y eficiencia operacional de tal modo que se pueda programar o reprogramar de acuerdo a los resultados del análisis.

Se ha llevado a cabo una evaluación mixta: **externa, interna, y participativa**, una modalidad de evaluación interna en la que las propias personas beneficiarias del servicio y sus familias constituyen un agente relevante en la recogida de datos, en su interpretación e, incluso, en la proyección de recomendaciones para el futuro.

En lo referente al tipo de evaluación, de acuerdo a sus **instrumentos**, se ha realizado una:

- **Evaluación Técnica.**- Se verifica si los centros pueden lograr sus objetivos mediante los medios técnicos a su alcance. En particular, se ha tenido en cuenta la disponibilidad de capacidad productiva (instalaciones y medios), personal adecuado y capacitado, la propia capacidad de las entidades para la implementación del proyecto, etc.
- **Evaluación financiera.**- Análisis de ingresos y gastos esperados para la ejecución de las actividades de los centros. Se refiere básicamente a la viabilidad financiera de los mismos, teniendo también en cuenta las repercusiones del proyecto sobre las finanzas públicas.
- **Evaluación económica.**- Mientras que el análisis financiero está relacionado con la rentabilidad y viabilidad de los propios centros y/o de la empresa o institución que los gestiona, el análisis económico se refiere al impacto amplio que tienen sobre el sector, la economía y el empleo.
- **Evaluación Social – Distributiva.**- Valorar la cobertura de una necesidad social para los grupos sociales beneficiarios y el análisis coste-beneficio.
- **Evaluación Institucional.**- Analizar la naturaleza y tipo de habilidades, capacidad organizativa, y forma jurídica idóneas que se debe requerir a las entidades gestoras de los centros. **Evaluación de la transparencia, sostenibilidad y buen gobierno.**
- **Evaluación de Impacto.**- Analizar el impacto de la actividad de los centros en las personas, en su entorno, en la sociedad y en el medioambiente.

En cuanto al enfoque del estudio, se han utilizado:

- **Enfoque Cuantitativo:** encuestas y recogida de datos y documentación.
- **Enfoque Cualitativo:** entrevistas, observación directa y Focus groups.

1.3.1. Descripción de la Población y la muestra

En Navarra existen **51 centros** de las distintas tipologías, de los que se han evaluado 17 en este estudio, un **33%**. Los centros son gestionados por 29 entidades, de las que se han estudiado 8, el **28%**.

El total de personas sujetas a los servicios objeto del estudio en Navarra asciende, según datos del departamento de Derechos Sociales, a 2.040 personas, habiendo aproximadamente 1.533 con discapacidad, 341 con enfermedad mental y 166 con problemas de integración sociolaboral, si bien los perfiles aparecen en ocasiones combinados.

En el presente estudio se han evaluado los servicios ofertados a 852 personas, el 44% del total.

En cuanto a las distribución por distintas tipologías;

- **Centros Ocupacionales** – CO: se ha evaluado el **50%** de los 18 centros existentes en Navarra.
- **Centros Especiales de Empleo** – CEE, evaluados 5 de los 22 existentes, el **23%**
- **Centros de Inserción Sociolaboral** – CIS, estudiados 3 de 11, un **27%**

En cuanto a las características de las personas usuarias/trabajadoras de los centros:

- **Personas con discapacidad**, evaluados el **29%** de los centros.
- **Enfermedad Mental**, evaluados el **83%**
- **Exclusión Social**, evaluados el **20%**

En cuanto al número de personas atendidas, la cobertura en personas con enfermedad mental ha sido del 88%, 35% en el caso de personas con discapacidad y el 32% de personas usuarias en riesgo de exclusión social.

En Navarra existen, a la fecha de realización del estudio, según datos aportados por el Departamento de Derechos Sociales y los propios centros:

- 18 Centros Ocupacionales - CO, que atienden a 783 personas,
- 22 Centros Especiales de empleo – CEE, que dan empleo a 1.091 personas y
- 11 Centros de Inserción Sociolaboral – CIS, con 166 personas.

1.3.2. Metodología de recogida y análisis de la información

El estudio y evaluación se ha realizado bajo las **directrices del Servicio del Observatorio de la realidad Social**.

Durante el proceso de evaluación, **se han visitado todos los centros determinados en la muestra a estudiar** del total de centros calificados por el Gobierno de Navarra.

Las **fuentes de información** han sido:

- Las **personas usuarias/trabajadoras** en estos centros.
- Las **familias** de las personas usuarias/trabajadoras.
- **Personal profesional/técnico** de las entidades gestoras de los centros a evaluar.
- **Personal técnico Departamento Derechos Sociales**.
- Toda aquella **documentación** disponible con relevancia para los fines y objetivos establecidos.

Proceso de la Evaluación

Técnicas y herramientas para la Evaluación

Técnicas Cuantitativas

- **Datos sociodemográficos**
- **Cuestionarios**
- **Medición directa**
- **Análisis económico-financiero**
- **Medición de impacto**

Técnicas Cualitativas

- **Análisis Documental**
- **Observación estructurada (visitas centros)**
- **Entrevistas** en profundidad o semi-estructurada
- **Encuesta o cuestionario**.
- **Grupos de Discusión**

Técnicas Participativas

Matrices de clasificación y puntuación.

Recogida de Información

1. **Check-List, o autodeclaración.** Se solicitó a los centros que cumplimentasen una autodeclaración sobre cuestiones relativas a normativa y calidad de los servicios prestados.

Se enviaron **17 cuestionarios online** dirigidos a 8 entidades.

En las visitas a los centros se realizaron comprobaciones aleatorias sobre las respuestas declaradas por las entidades.

2. **Visitas Centros.**

Se realizaron **17 visitas**, una a cada centro. En las visitas se realizaron tanto la observación estructurada como entrevistas personales.

3. **Cuestionarios de Satisfacción.** Se enviaron 1.248 cuestionarios:

- **Personas usuarias/trabajadoras** en estos centros. **224 cuestionarios.**

Se realizaron cuestionarios escritos adaptados según la tipología de personas a las que estaba dirigido (Discapacidad intelectual, enfermedad mental...). El equipo técnico coordinó con las direcciones la realización de los cuestionarios y recogió las encuestas.

- **Familias** de las personas usuarias/trabajadoras. **895 cuestionarios.**

En este caso se combina el cuestionario, la parte cuantitativa relativa a la **satisfacción** de las familias con los servicios prestados, con la cualitativa relativa a la **detección de puntos de mejora** que las familias consideren relevantes para las personas usuarias.

- **Personal profesional/técnico** de las entidades gestoras de los centros.

El cuestionario tiene una parte cuantitativa y otra cualitativa, algo más amplia esta última en el caso de las encuestas personales sobre **puntos y áreas de mejora** tanto en el funcionamiento de los centros como en los servicios.

- **Cuestionario escrito**, a personas a quienes se realicen las entrevistas en profundidad (18).
- **Cuestionario Online:** 100% del personal restante, las direcciones de los centros proporcionarán al personal el enlace al cuestionario (111).
- **Personal técnico del Departamento de Derechos Sociales.**
 - **Cuestionario escrito** con el personal técnico que se considere relevante por parte del Servicio de Observatorio de la Realidad Social.

4. Entrevistas.

Se han realizado entrevistas semi-estructuradas y esquemáticas: parten de una pauta o **guía de preguntas** con los temas o elementos clave que se quieren investigar o profundizar de una exploración previa con el entrevistado.

Se realizaron **20 entrevistas** en profundidad a **Personas usuarias/trabajadoras** (5) , **Representantes de las familias** o asociaciones de padres y madres (8), **Directores/responsables de los equipos de trabajo técnicos** que coordinen la prestación de los servicios en los centros estudiados (5) y **Personal técnico del Departamento de Derechos Sociales** que se consideró oportuno por parte del observatorio (2).

5. Grupos de Discusión (Focus Groups)

Los grupos estuvieron formados por un número de personas que oscila entre **6 y 10 individuos**. **Se contó con la participación de 69 personas en total**.

1.4. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En cuanto a los datos sociodemográficos de la población general correspondiente a los perfiles de personas usuarias/trabajadoras de estos centros, podemos aportar los siguientes datos¹:

Personas con Discapacidad y enfermedad mental

En Navarra hay **34.787 personas con algún tipo de discapacidad** valorada y reconocida, un 5,43% del total de la población.

23.867 personas tienen en Navarra un grado de discapacidad igual o mayor del 33%, el 3,73% del total de habitantes de la Comunidad Foral.

Si analizamos los datos de las personas en **edad laboral** nos encontramos con 21.837 personas entre 16-64 años con algún tipo de discapacidad, y entre ellas, **14.019 con un grado de discapacidad igual o mayor al 33%**.

De acuerdo con la distinta tipología de centros analizados, de las 14.019 personas en edad laboral y con una discapacidad reconocida superior al 33%, **8.262 tienen discapacidad física, 2.539 discapacidad intelectual y 3.211 enfermedad mental**.

El total de **personas con discapacidad atendidas en los centros especiales de empleo y centros ocupacionales** suponen los siguientes porcentajes del total de la población:

- **Discapacidad:** 1.271 personas el **11,77% de la población en edad laboral**
- **Enfermedad Mental:** 358 personas, el **11,15% de la población en edad laboral**

¹ Fuente: Datos a 30/09/16 aportados por el Observatorio de la Realidad Social

Personas en Riesgo de Exclusión Social

Según el último informe publicado por la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN), en función del indicador europeo **AROE**, el **indicador de riesgo de pobreza y exclusión europeo** (“At Risk Of Poverty or social Exclución”), este alcanzó en Navarra en 2015 (con datos del INE) el 13 % de la población, lo que supone unas **83.000 personas**.

Otros datos aportados por el propio **Observatorio de la realidad social** sobre los **beneficiarios de la Renta de Inclusión Social (RIS)**, indican que la tasa de percepción de la RIS ha aumentado paulatinamente hasta situarse en 2015 en el 4,5%, casi **29.000 personas**; el aumento de las personas solicitantes de esta prestación en la última década es un hecho innegable. La crisis ha azotado con fuerza y ha provocado un aumento exponencial del número de los hogares perceptores y del total de personas beneficiarias. Así, mientras en 2007 eran 2.473 las personas que solicitaron dicha ayuda, en 2013 fueron 10.233, llegando a **12.975 unidades familiares en 2015**.

2. SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS/TRABAJADORAS, FAMILIAS Y PERSONAL TÉCNICO.

A continuación se presentan los principales datos agregados de los **cuestionarios de satisfacción**.

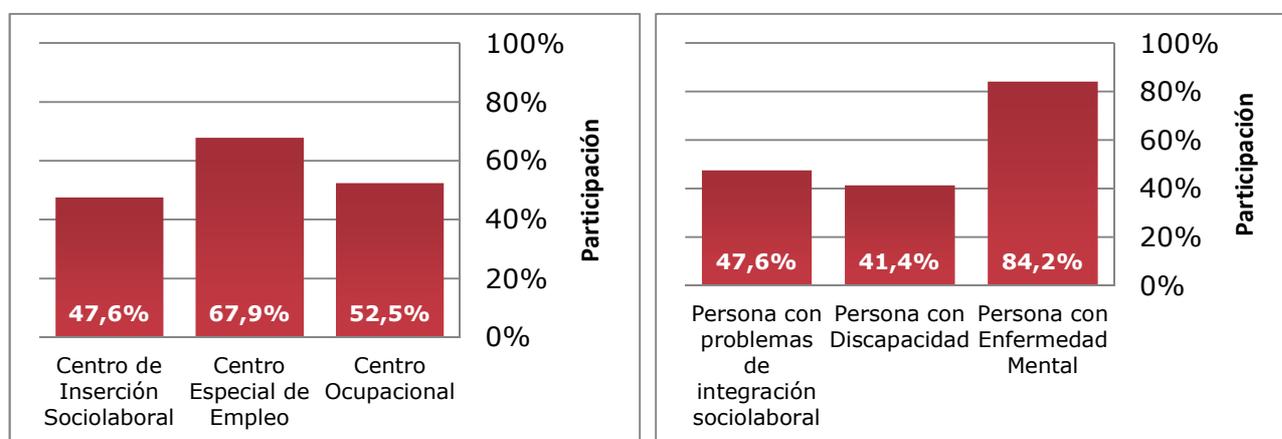
2.1. PERSONAL TÉCNICO DE LOS CENTROS.

Participación:

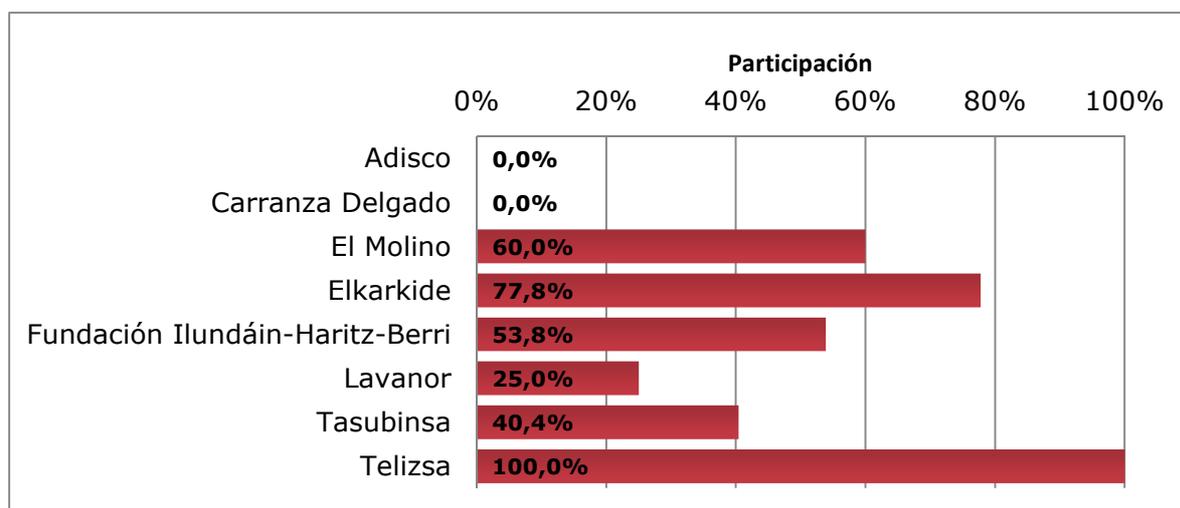
Han respondido a la encuesta **71 personas**,

El nivel de **participación** ha sido del **55%** (71 respuestas sobre 129 cuestionarios enviados)

En los gráficos siguientes se presenta la **participación por tipo de centro y por perfil de usuario atendido**.



La participación según las entidades se presenta en el siguiente gráfico:



Valoración:

La escala de valoración se ha planteado del 1 al 5:

1: muy insuficiente; 2: insuficiente; 3: justo; 4: buena; 5: muy buena.

El nivel general de satisfacción ha sido de 3,89 puntos, sobre cinco, bastante cercano a una **percepción “buena”** de los aspectos valorados.

El 94,37% del personal técnico tiene una **percepción positiva superior a 3 puntos**.

- **Por tipología de centro**, en los Centros Ocupacionales, el nivel de satisfacción es de 4,04 puntos, en los Centros Especiales de Empleo, de 3,84 puntos y en los Centros de Incorporación Sociolaboral de 3,43 puntos.
- **Por temática analizada** en los cuestionarios, la percepción de la Información y coordinación es de 3,98 puntos, la valoración de las Áreas de 3,89 puntos y la valoración del Clima laboral de 3,80 puntos.

Los aspectos **mejor valorados en general** son, por este orden: la influencia en la calidad de vida de las personas usuarias (4,27), la influencia en la autonomía de las personas usuarias (4,18) y las Instalaciones del centro (4,18).

Por otro lado, los **menos valorados** son: el nivel retributivo (3,23), las ayudas públicas recibidas por el centro (3,37), y el número de trabajadores de apoyo (3,49).

- En los **Centros Ocupacionales** los aspectos más valorados son: la influencia en la calidad de vida (4,57), el Plan de actividad del centro (4,46) y las Instalaciones del centro (4,38),

Y los menos valorados: las ayudas públicas recibidas por el centro (3,44), el nivel retributivo (3,46), y la influencia en la empleabilidad (3,56).

- En cuanto a los **Centros Especiales de empleo**, el personal técnico ha valorado más positivamente: la estabilidad laboral (4,21), la influencia en la autonomía de las personas usuarias (4,21) y la influencia en la empleabilidad de los usuarios (4,08).

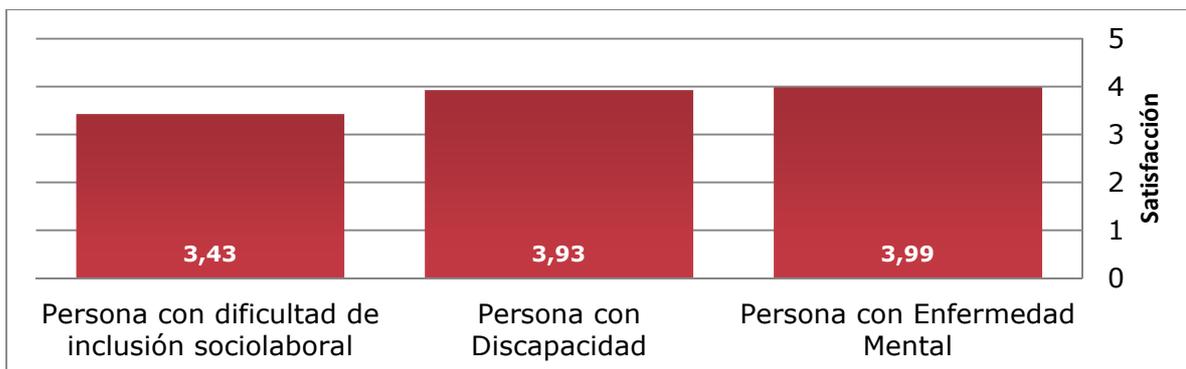
Y más negativamente: el nivel retributivo (3,17), las ayudas públicas recibidas por el centro (3,25), y el número de trabajadores de apoyo (3,50).

- Y por último, en lo que se refiere a los **Centros de Incorporación Sociolaboral**, su personal valora mejor: el clima de trabajo (4,10), la influencia en la calidad de vida de las personas usuarias (3,90) y la influencia en la autonomía de las personas usuarias (3,80).

Y peor: el nivel retributivo (2,50) y el número de trabajadores de apoyo (3,00) y la coordinación con la administración (3,20).

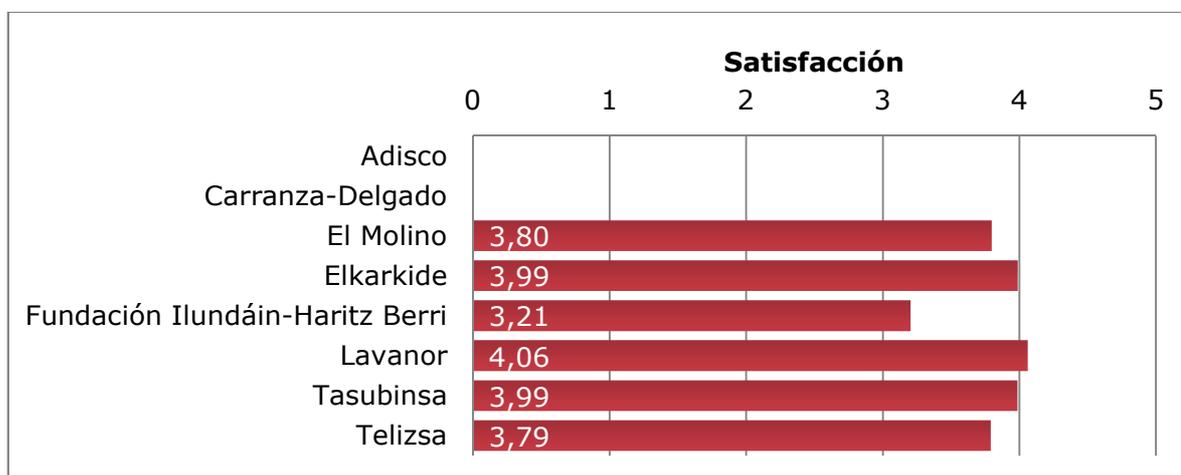
Valoración General:

Satisfacción según perfil de las personas usuarias:



Resultados por entidades:

Analizando los resultados por entidades, encontramos el mayor grado de satisfacción en los técnicos de Lavanor, y el menor en los de la Fundación Ilundáin-Haritz Berri



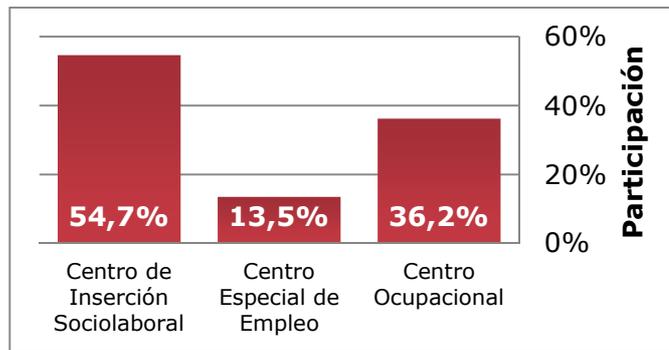
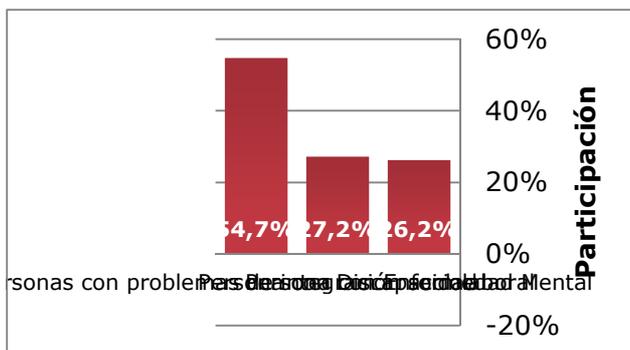
2.2. FAMILIARES Y ENTORNO SOCIOAFECTIVO

Participación:

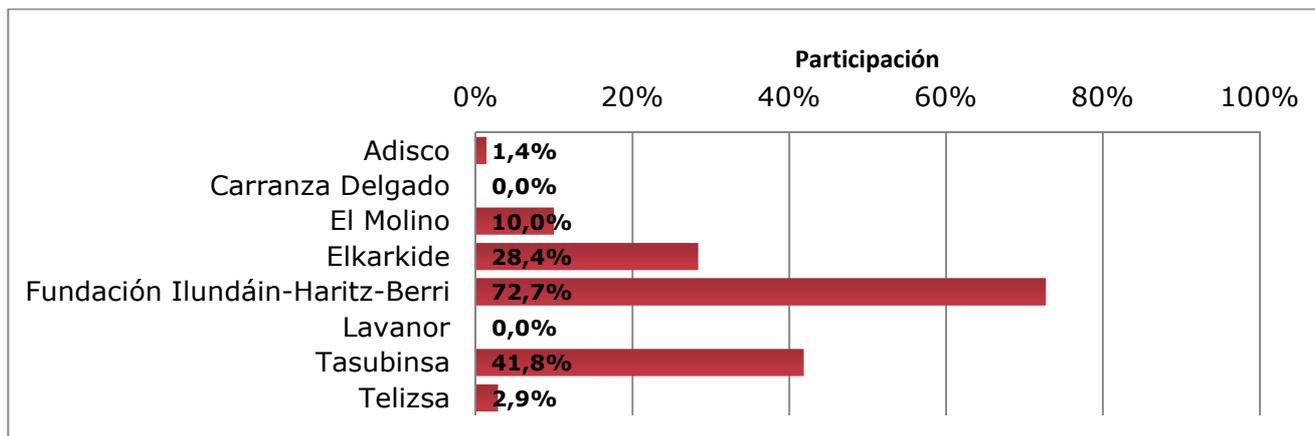
Han respondido a la encuesta **255 personas**,

El nivel de **participación** ha sido del **28,5%** (255 respuestas sobre 895 cuestionarios enviados)

En los gráficos siguientes se presenta la **participación por tipo de centro y por perfil de usuario atendido**.



La participación por entidades se detalla en el siguiente gráfico:



Valoración:

La escala de valoración se ha planteado del 1 al 5:

1: muy insuficiente; 2: insuficiente; 3: justo; 4: buena; 5: muy buena.

El nivel general de satisfacción ha sido de 4,05 puntos, sobre cinco, (81 por ciento) una percepción “buena” de los aspectos valorados.

- **Por tipología de centro**, en los **Centros Ocupacionales**, el nivel de satisfacción es de 4,15 puntos, en los Centros Especiales de Empleo, de 3,76 puntos y en los Centros de Incorporación Sociolaboral de 3,68 puntos.
- **Por temática analizada** en los cuestionarios, la percepción de la Atención e Información y coordinación es de 4,14 puntos, la valoración de las Áreas de 3,99 puntos y la valoración de los Servicios de 4,046 puntos.

Los aspectos **mejor valorados en general** son por este orden: la rapidez en contactar telefónicamente con el centro (4,38), la atención y el trato que recibe su familiar (4,29) y la preparación del personal de apoyo (4,27).

Por otro lado, los menos valorados son: las ayudas públicas recibidas por el centro (3,16), el servicio de comedor (3,81), y la atención a las sugerencias (3,91).

- En los **Centros Ocupacionales** los aspectos más valorados son: la rapidez en contactar telefónicamente con el centro (4,50), la atención y el trato que recibe su familiar (4,43) y la preparación del personal de apoyo (4,40).

Y los menos valorados: las ayudas públicas recibidas por el centro (3,22), el servicio de comedor (3,91) y la influencia en la empleabilidad de su familiar (4,02).

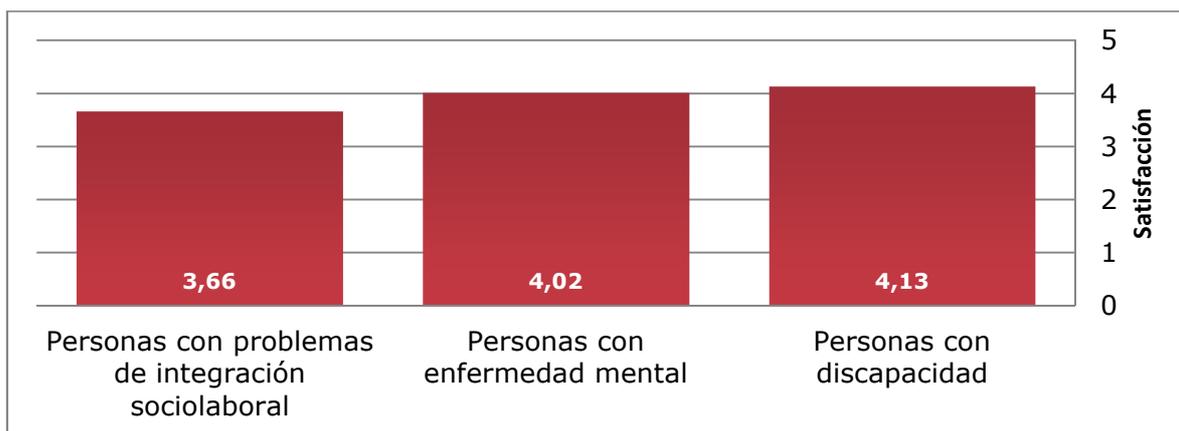
- En cuanto a los **Centros Especiales de empleo**, los familiares han valorado más positivamente: la rapidez en contactar telefónicamente con el centro (4,14), la influencia en la autonomía de su familiar (4,09) y la influencia en su calidad de vida (4,05).

Y más negativamente: las ayudas públicas recibidas por el centro (3,05) y el servicio de comedor (3,26), la atención a sus sugerencias (3,37) y la información que les llega sobre la actividad en el centro (3,49).

- Y por último en lo que se refiere a los **Centros de Inserción Sociolaboral**, las familias valoran mejor: la atención y el trato que recibe su familiar (4,04), la rapidez en contactar telefónicamente con el centro (4,03), y la preparación del personal de apoyo (4,00).

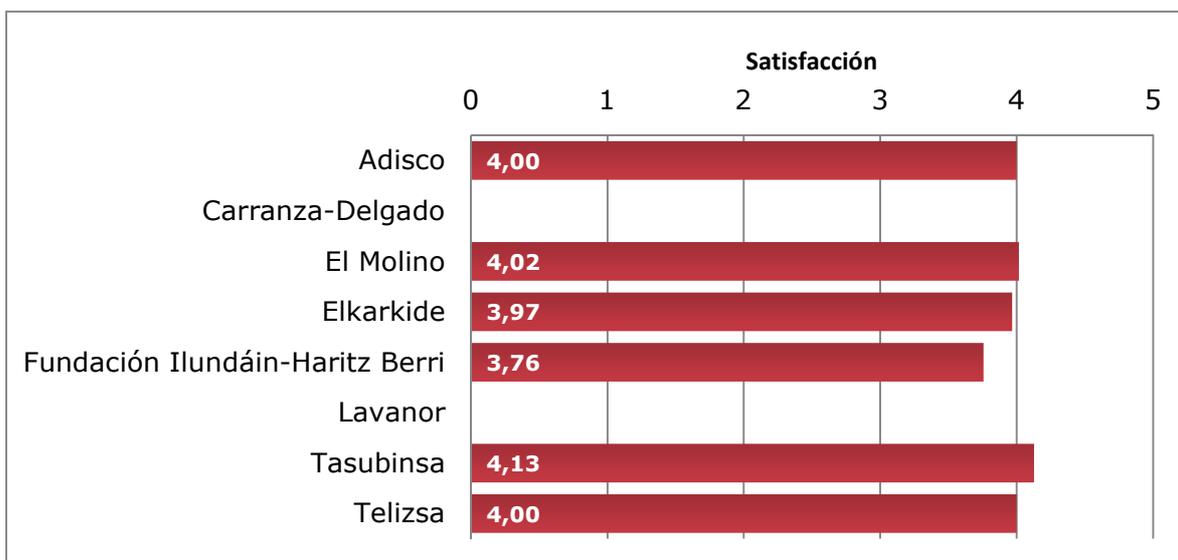
Y peor: las ayudas públicas recibidas por el centro (3,00), la información que les llega sobre la actividad en el centro (3,31) y la atención a sus sugerencias (3,39).

Satisfacción según perfil de las personas usuarias:



Resultados por entidades:

Analizando los resultados por entidades, encontramos el mayor grado de satisfacción en los familiares en Tasubinsa, y el menor, aunque positivo, en Fundación Ilundáin-Haritz Berri.



2.3. PERSONAS USUARIAS/TRABAJADORAS

Se han procesado y analizado las encuestas de **185 personas**. Se realizaron dos tipos de cuestionarios, un **cuestionario general** con una escala de valoración del 1 al 5:

1: muy insuficiente - 2: insuficiente - 3: justo - 4: buena - 5: muy buena.

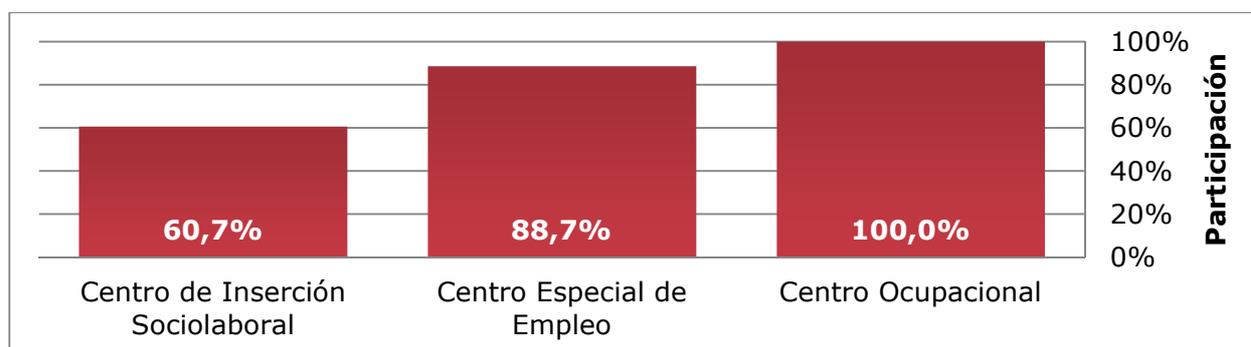
Y un **cuestionado adaptado** para algunas personas con discapacidad intelectual con una escala de valoración del 1 al 3:

1: no me gusta - 2: no sé - 3: me gusta

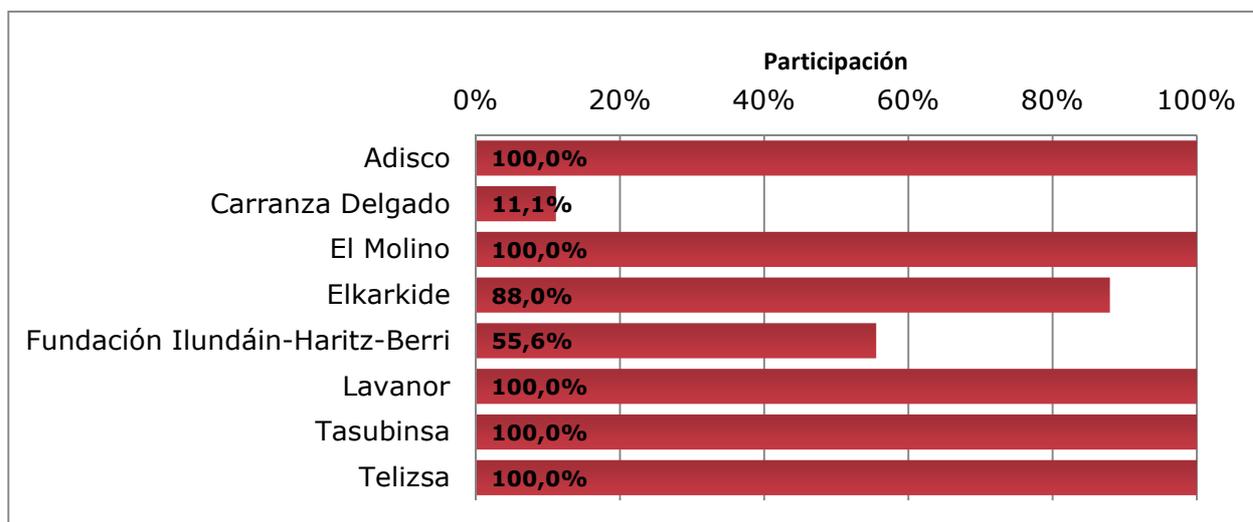
Participación:

El nivel de participación ha sido del 82,6% (185 respuestas sobre 224 cuestionarios enviados)

En el gráfico siguiente se presenta la **participación por tipo de centro**.



La participación por entidades ha sido la siguiente:



Valoración:

Cuestionario General

En cuanto al **cuestionario general**, ha sido respondido por 168 personas (81,2% de participación), con los siguientes resultados:

El nivel general de satisfacción ha sido de 3,85 puntos, sobre cinco, (77 por ciento) bastante cercano a una **percepción “buena”** de los aspectos valorados.

Por tipología de centro, en los Centros Ocupacionales, el nivel de satisfacción es de 4,56 puntos, en los Centros Especiales de Empleo, de 3,68 puntos y en los Centros de Inserción Sociolaboral de 3,95 puntos.

El 86,9% de las personas usuarias/trabajadoras han expresado un grado de satisfacción elevado, superior al 60% (más de 3 puntos), y solo el 2,4% dan una valoración de satisfacción insuficiente, por debajo de los 2,5 puntos.

Los aspectos **mejor valorados en general** son, por este orden: cuando tengo una demanda o necesidad no tengo problemas para contactar con el equipo de profesionales (4,13), el trato del personal con las personas usuarias (4,12), y conozco los servicios del centro (4,07).

Por otro lado, los **peor valorados** son: los espacios semanales para poder exponer las quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias (3,36), el servicio de comedor y transporte (3,42) y las actividades educativas y lúdicas del recurso como ayuda a la autonomía personal y a ocupar el tiempo libre (3,55).

- En los **Centros Ocupacionales** los aspectos mejor valorados son: la satisfacción general (4,87), la terapia ocupacional (4,79) y la información clara (4,67).

Y los peor valorados: cuando tengo una demanda o necesidad no tengo problemas (4,33), el servicio de comedor (4,40) y la infraestructura de las instalaciones (4,40).

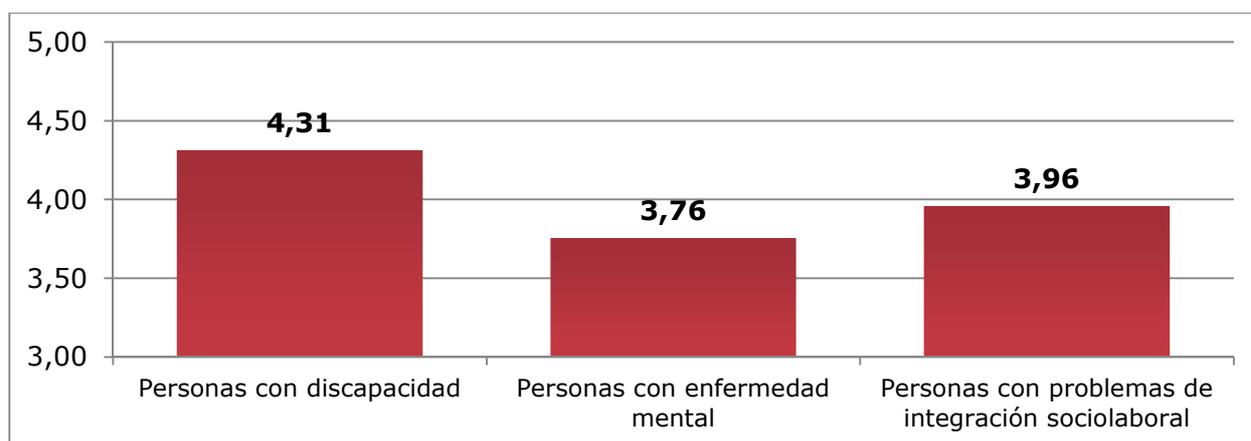
- En cuanto a los **Centros Especiales de empleo**, las personas usuarias han valorado más positivamente: cuando tengo alguna demanda o necesidad no tengo problemas para contactar (4,00), el trato del personal con las personas usuarias (3,92) y el conocimiento de los servicios que ofrece el centro (3,91).

Y más negativamente: el recurso cuenta con espacios semanales para poder exponer las quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias (3,07), las actividades educativas y lúdicas (3,37) y el servicio de comedor y transporte (3,47).

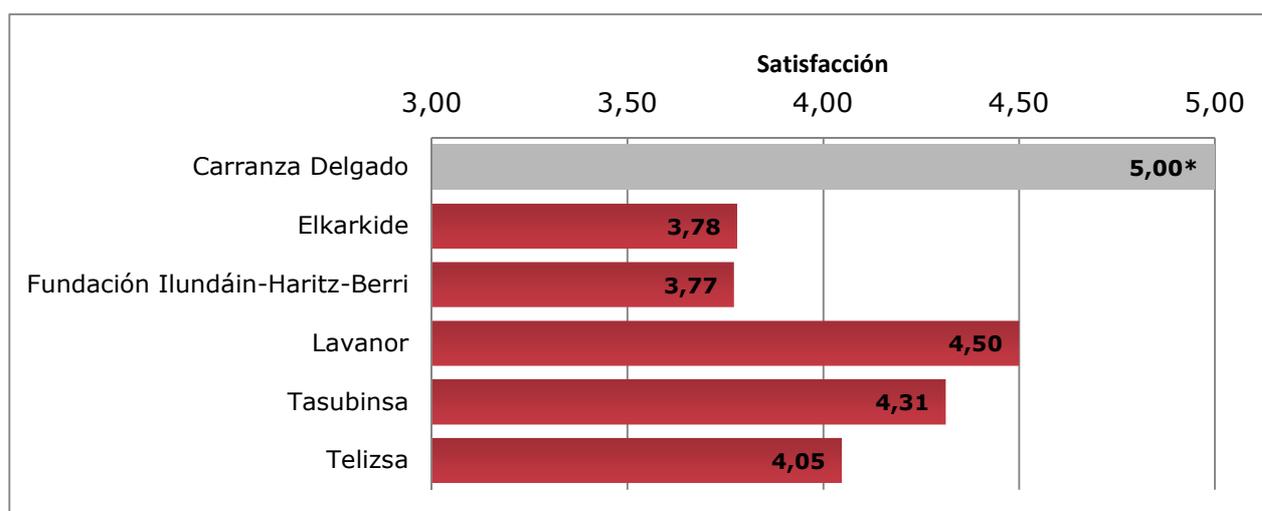
- Y por último en lo que se refiere a los **Centros de Inserción Sociolaboral**, los usuarios valoran mejor: la capacitación prelaboral (5,00), otros servicios ofrecidos por el centro (comedor, transporte,...) (5,00) y la satisfacción general (5,00).

Y peor: **espacios semanales para poder exponer las quejas**, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias (3,92), las **actividades educativas y lúdicas** (4,07) y **la respuesta a las necesidades y problemas** de las personas usuarias (4,07).

En la **satisfacción según el perfil** de la persona usuaria, se aprecia un **mayor nivel de satisfacción entre las personas con discapacidad intelectual** (4,31), siendo muy similar entre las personas con problemas de integración sociolaboral y las personas con enfermedad mental



En último lugar analizaremos la **satisfacción por entidades**:



**En el caso del centro Carranza-Delgado, el cuestionario fue contestado solamente por una persona, por lo que no se considera estadísticamente significativo la valoración.*

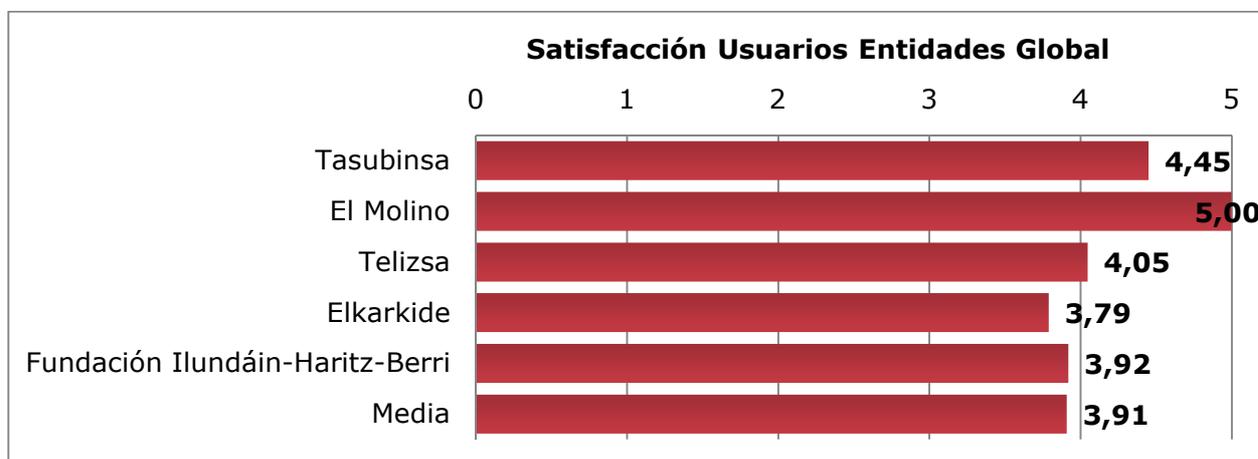
Resumen Cuestionarios Personas usuarias

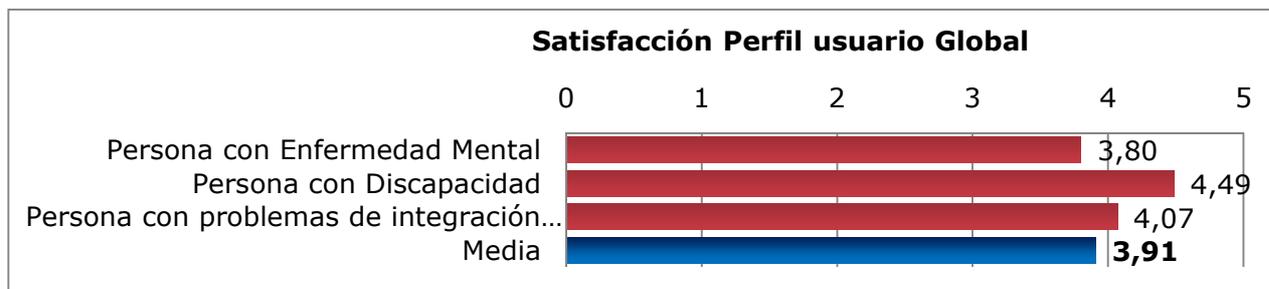
Satisfacción global personas usuarias/trabajadoras:

Para concluir el análisis de los cuestionarios de satisfacción de las personas usuarias/trabajadores, **se han agregado los resultados de ambos cuestionarios**, a pesar de que las preguntas no son coincidentes, se han incluido para ofrecer una valoración global de los centros y entidades analizadas en cuanto a la satisfacción de sus usuarios.

De este modo se han convertido las puntuaciones en base 3, en puntuaciones en base 5 para homogeneizar y poder acumular los datos.

Hay que destacar la escasa representatividad de los resultados tanto de Adisco como de Carranza Delgado por la baja participación de sus personas usuarias en la encuesta.





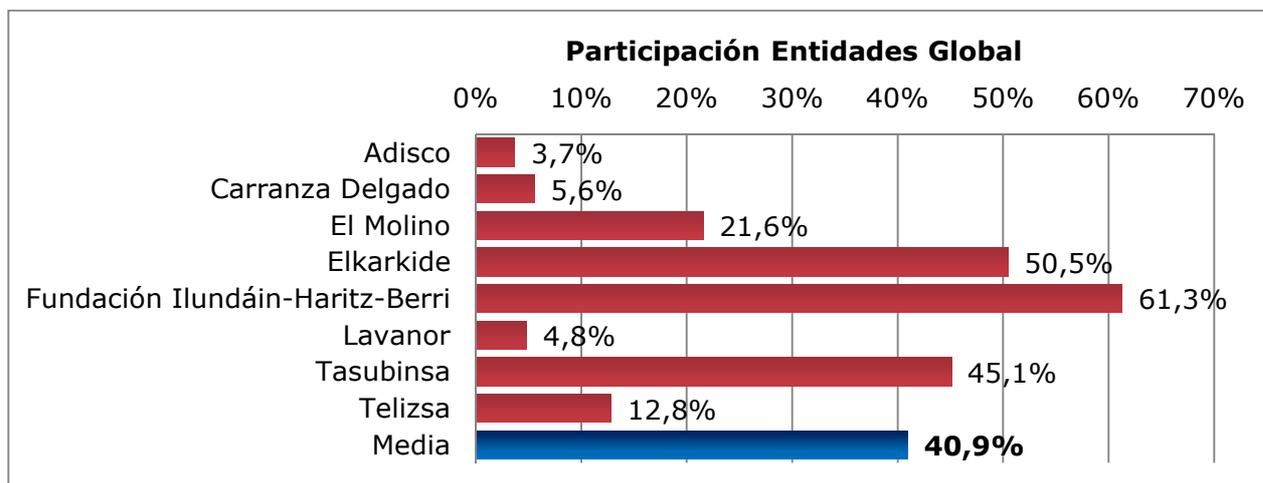
Se ha recalculado también la satisfacción en los Centros Ocupacionales uniendo en términos porcentuales los resultados de ambas encuestas resultando una satisfacción global del 91,6%, pudiendo resumirse por tanto:

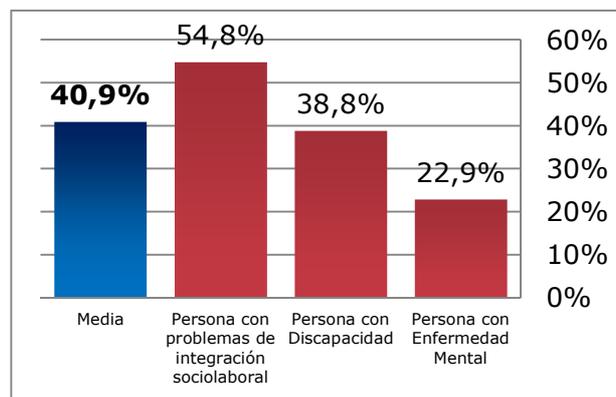
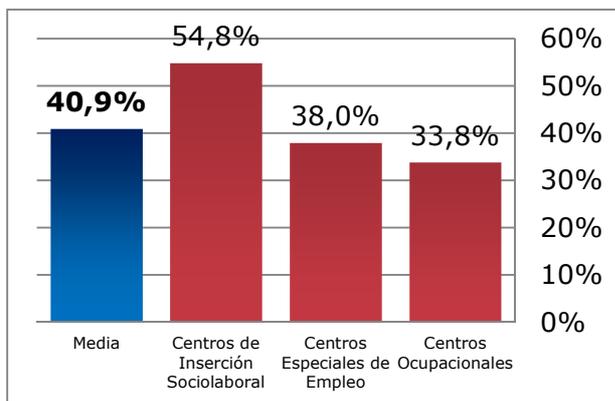
- Media Satisfacción Centros Ocupacionales: **91,6%**
- Media Satisfacción Centros especiales de empleo: **74,0%**
- Media Satisfacción Centros de Inserción Sociolaboral: **81,4%**
- **Media Satisfacción personas usuarias con los centros: 78,20%**

Resumen Cuestionarios Percepción/Satisfacción

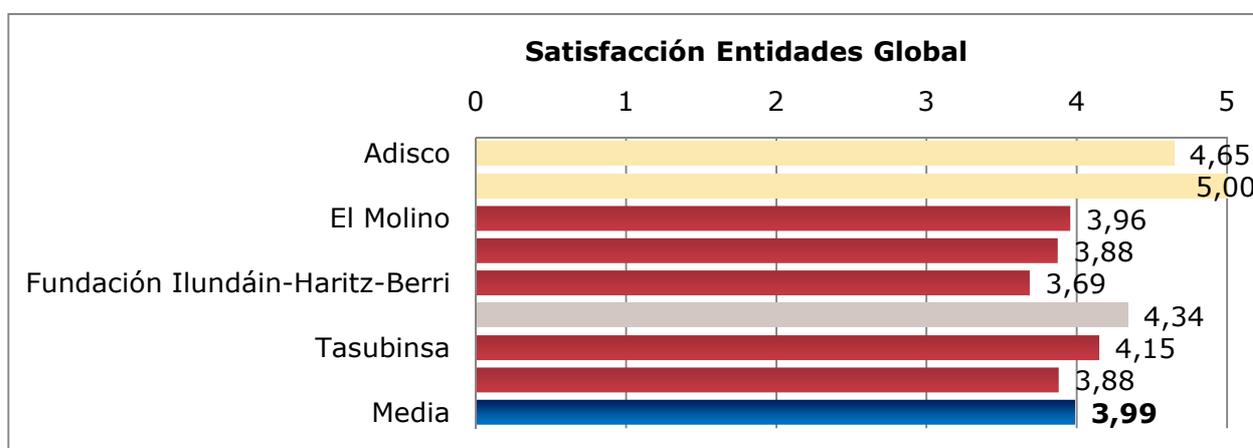
Combinando los resultados de los **511 cuestionarios** correspondientes a familias, técnicos y personas usuarias/trabajadoras podemos hacer el siguiente resumen final:

Participación:

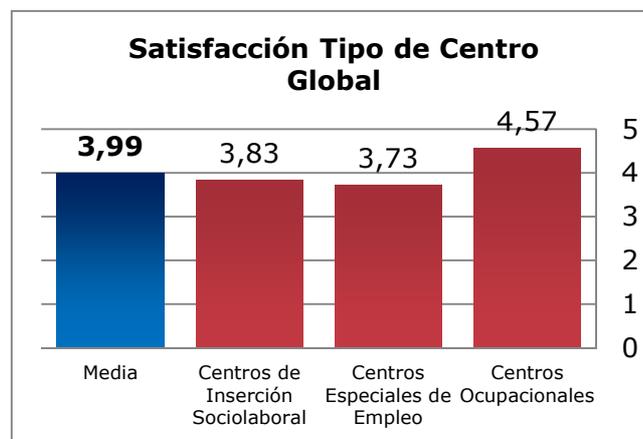
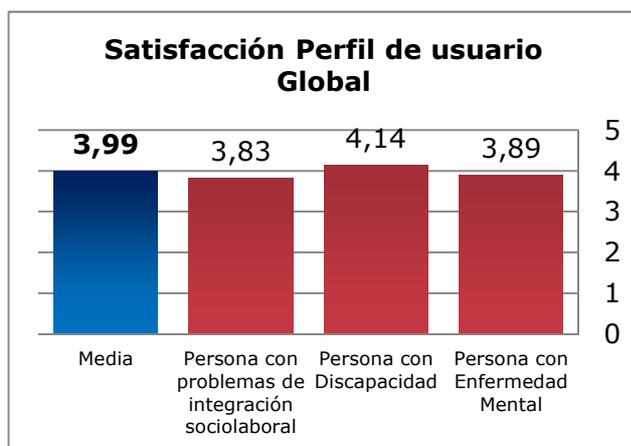
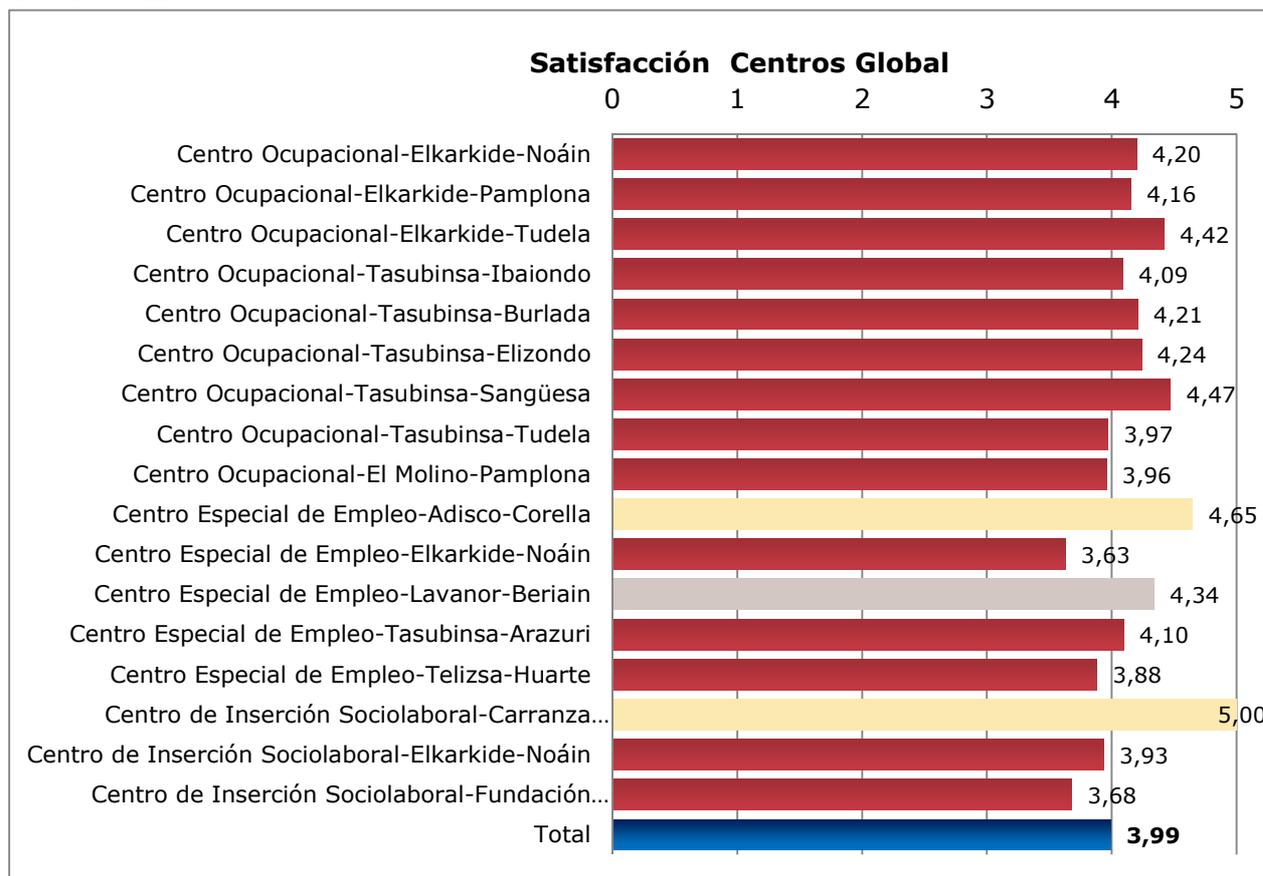




Se han marcado centros de muy escasa participación como son Adisco, Carranza Delgado y Lavanor dado que los resultados no pueden considerarse estadísticamente significativos.



Valoración:



- Media Satisfacción Centros Ocupacionales: **4,57** - 91,4%
- Media Satisfacción Centros especiales de empleo: **3,73** - 74,6%
- Media Satisfacción Centros de Inserción Sociolaboral: **3,83** - 76,6%
- **Media Satisfacción con los centros: 3,99 - 80%**

3. DATOS ECONÓMICOS DE LAS ENTIDADES

Se han analizado datos de las **8 entidades** titulares de los centros. No ha sido posible realizarlo a nivel de centro puesto que, tanto desde la administración como desde las propias entidades, se han presentado los datos agregados en aquellas entidades que tienen más de un centro. Los datos aportados son del último ejercicio cerrado a fecha del estudio, 2015.

ADISCO

El 70% de los ingresos de la entidad corresponden a ingresos por cifra de negocios, y el resto a subvenciones y otros ingresos. Los gastos financieros representaron en el último ejercicio un 2.3% de los ingresos totales, habiéndose mantenido estable en los dos últimos ejercicios.

Adisco es una entidad solvente con un balance bien estructurado que mantiene unos resultados positivos a lo largo del tiempo. La dependencia de las subvenciones ha ido aumentando desde representar un 18% del total de ingresos en 2012 hasta el actual 30% en 2015 (que representa un 58% sobre ventas).

Las ventas de velas siguen una clara tendencia a la baja, que se compensa en parte por el incremento en la prestación de servicios y subvenciones.

CARRANZA DELGADO

Carranza Delgado tiene patrimonio neto negativo mantenido en los 4 ejercicios que estudiamos. Lo que técnicamente quiere decir que la empresa está en quiebra técnica.

Un fondo de maniobra negativo y una ratio de liquidez muy cercana a cero, desde un punto de vista de estructura financiera nos indican que puede haber problemas para hacer frente a las deudas a corto plazo. Por otro lado la solvencia a largo plazo de esta sociedad limitada también puede estar comprometida al no poder hacer frente a todos sus exigibles a largo plazo.

Finalmente, la rentabilidad económica entendida como el rendimiento obtenido en función de los medios utilizados, es muy baja en este caso aunque ya positiva. Sin embargo, en una fundación como ésta la rentabilidad se mide con parámetros más amplios².

		2012	2013	2014	2015
Rentabilidad Ec. =	$\frac{\text{BAII}}{\text{Activo}}$	0,69	-0,28	-0,15	0,09

EL MOLINO/ Fundación Ciganda Ferrer

Los ratios financieros tradicionales son difícilmente aplicables a una estructura como la de la Fundación Ciganda Ferrer. No tiene problemas de liquidez ni de solvencia, con un fondo de

² En general esta característica es aplicable al resto de entidades por lo que se omite en el resumen. Informe final valoración servicios CO, CIS y CEE.

maniobra considerable que representa el 14% del activo. El resultado financiero es positivo y en una magnitud considerable (34% del total de ingresos).

La rentabilidad económica entendida como el rendimiento obtenido en función de los medios utilizados, es negativa en este caso.

ELKARKIDE

Elkarkide tiene un fondo de maniobra positivo que representa un 6% del total de su activo. Es una empresa que no tiene problemas de liquidez y que puede hacer frente a sus pagos a corto plazo.

El ratio de solvencia es positivo, pero una cifra demasiado alta que puede traducirse en una menor rentabilidad económica.

Si se relacionan las deudas de la empresa con sus fondos propios, vemos que Elkarkide tiene un grado de endeudamiento muy bajo, de lo que se deduce una mejor estabilidad.

La rentabilidad económica entendida como el rendimiento obtenido en función de los medios utilizados, es baja.

ILUNION LAVANOR

El fondo de maniobra es positivo y representa un 15% del total de su activo. Es una empresa que no tiene problemas de liquidez ni de solvencia que técnicamente puede hacer frente a sus pagos.

El endeudamiento también se encuentra en unos ratios aceptables desde el año 2015.

La rentabilidad económica entendida como el rendimiento obtenido en función de los medios utilizados, es baja.

FUNDACIÓN ILUNDAIN - HARITZ BERRI

La Fundación Ilundain Haritz Berri no tiene problemas de liquidez ni de solvencia, con un fondo de maniobra considerable que representa el 7% del activo. El grado de endeudamiento es muy bajo, lo que redundará en una mejor estabilidad de la entidad.

La rentabilidad económica entendida como el rendimiento obtenido en función de los medios utilizados, es muy cercana a cero en este caso. Sin embargo, en una fundación como ésta la rentabilidad se mide con parámetros más amplios.

			2012	2013	2014	2015
Rentabilidad Económica	BAlI					
=	$\frac{\text{BAlI}}{\text{Activo}}$		0,01	0,07	0,03	0,02

TASUBINSA

Los gastos subvencionados corresponden casi en su totalidad a gastos salariales y de seguridad social del personal asalariado. En el año 2015, las subvenciones representaban el 55% de los gastos de personal y un 33% de los ingresos totales.

Las subvenciones de 2015 fueron:

- Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas – 3.145.000 euros
- Servicio Navarro de Empleo – 4.183.569 euros
- Instituto Nacional de la Seguridad Social – 2.382.952 euros
- Otros – 29.814 euros

Estructura financiera

Los fondos propios de la empresa, que habían ido disminuyendo desde 2012, han aumentado gracias a los resultados positivos de 2014.

Sin embargo, el fondo de maniobra de la empresa lleva siendo negativo estos últimos 4 años y consecuentemente, el ratio de liquidez sigue siendo menor a 1, lo que indica posibles problemas para hacer frente a pagos a corto plazo.

Por otro lado la solvencia parece garantizada en el largo plazo, con un activo que puede hacer frente a todos los exigibles. Se detecta desde el año 2014 un exceso de endeudamiento.

TELIZSA

Los gastos de personal representan en 2015 el 115 % sobre la cifra de negocio, y las subvenciones representan el 11%.

En el año 2015, los fondos propios de la empresa han pasado a ser negativos. Además, el fondo de maniobra de Telizsa, su capacidad para hacer frente a sus pagos a corto plazo, ha pasado a ser negativo. Con su activo corriente no puede hacer frente a su pasivo corriente.

Si a esto se suman unas ratios de liquidez y de solvencia menores de 1 y una ratio de endeudamiento negativa, podemos decir que Telizsa tiene serios problemas financieros.

Para el ejercicio 2016, la empresa planea abrirse a otros mercados, dentro del sector servicios (hostelería, servicios asistenciales), y no centralizar la actividad exclusivamente en actividades de limpieza.

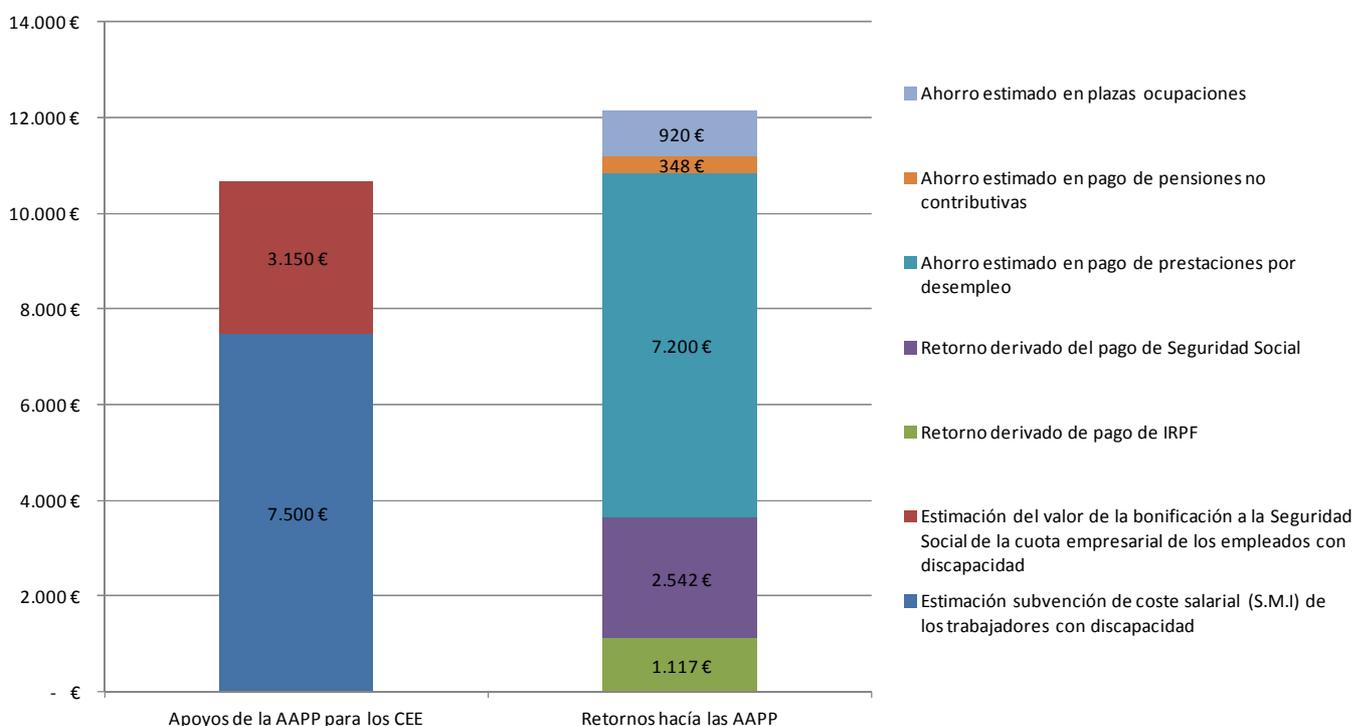
3.1. ANÁLISIS COSTE / BENEFICIO

El **análisis de coste-beneficio** es una técnica utilizada para evaluar, o ayudar a evaluar, la relación entre los costes y beneficios asociados a un proyecto, un programa o una entidad con el fin de evaluar su “rentabilidad” económica y social.

En el marco del presente estudio el objetivo del ejercicio es comparar los flujos que los Centros de empleo protegido reciben de la administración pública con estimaciones de los flujos de valor económico y socioeconómico que se retorna a las arcas públicas (en flujos de efectivo así como en ahorros en los distintos sistemas de protección social y sanitaria).

Dada la dificultad de llevar a cabo un análisis de coste-beneficio para los 17 centros analizados, al no disponer de los datos necesarios de costes y beneficios desglosados por centro, se procede a hacer una estimación básica para los Centros especiales de empleo que han participado en el estudio, dado que existen fuentes alternativas de datos para estimar los retornos socioeconómicos para estas entidades.

Estimación del balance coste/beneficio por empleado con discapacidad de los CEE



4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente apartado se recogen las principales conclusiones y recomendaciones extraídas de los diferentes aspectos analizados, detallando las más generales en el formato de respuesta a las preguntas que se pretendía dar respuesta con el mismo.

1. Los centros analizados han venido funcionando correctamente, son un **modelo de atención a las personas y han sido correctamente apoyados por la administración**; la buena colaboración durante años de la administración pública, principalmente del Gobierno de Navarra, con la iniciativa privada, en su mayoría de entidades sociales, ha permitido desarrollar una red de centros que **ha mejorado significativamente la calidad de vida de las personas atendidas** y de los colectivos a los que prestan sus servicios.
2. Los centros analizados **cumplen la normativa vigente en todos los ámbitos básicos** analizados en el estudio, aunque aparecen campos de mejora que se formulan, a título de propuestas, al final de este informe.

En cuanto al resto de las cuestiones abordadas en el estudio:

- **¿Tienen la calidad exigida/contratada/esperada?**
3. Con el análisis de la información disponible, consideramos que todos los centros analizados **cumplen con los contratos y obligaciones derivadas de las subvenciones públicas**, prestando el servicio con la calidad e intensidad contratados. Por otro lado, las encuestas de satisfacción a personas usuarias y familiares revelan que la calidad de los servicios satisface y se corresponde con la calidad esperada. Aunque, como se ha detectado en la dinámica realizada en los “focus groups”, existen importantes potenciales de mejora en ámbitos diversos, como se señala en las propuestas de este informe.
 4. En líneas generales cabe reseñar que, **desde la administración tanto los centros de Inserción Sociolaboral – CIS- como los Centros Especiales de Empleo – CEE, hay coherencia entre la calidad de los servicios prestados y la calidad exigida o esperada por parte de la administración**. En el caso concreto de los CIS, consideran que sería interesante realizar una revisión de los itinerarios de las personas para comprobar si la formación se adecúa a sus necesidades. Además creen que sería interesante realizar un mayor seguimiento de las personas que salen de los centros de inserción una vez agotados los 3 años de su itinerario.

- **¿Los servicios prestados son los adecuados a las necesidades e intereses de las personas usuarias?, ¿logran tener el impacto deseado en la mejora de su calidad de vida?**
 5. Los **servicios prestados son adecuados** a las necesidades e intereses de las personas usuarias, aunque podrían aumentarse, y sería adecuado que se hiciera, el tipo de servicios prestados principalmente con aquellos servicios que favorezcan el acceso al puesto de trabajo de las personas usuarias, como puede ser el transporte.
 6. **Los modelos de acompañamiento y orientación** para favorecer la inserción en el mercado ordinario no se ven útiles por parte de las entidades dados los resultados obtenidos, especialmente con las personas discapacidad severa. Otras herramientas, como los Enclaves Laborales han quedado obsoletas por la rigidez de sus planteamientos.
 7. Se aprecia un **cambio de perfil de las personas usuarias que inician el itinerario de inserción en los Centros de Inserción Sociolaboral**. De la entrevista realizada a los profesional técnicos se infiere que hasta hace 6 años, las personas que llegaban a estas empresas de inserción poseían un factor de exclusión social derivado principalmente del consumo de drogas, violencia de género y delitos. En estos momentos, un porcentaje muy alto de las personas que inician el itinerario de inserción, se encuentran en grave situación económica derivada de la coyuntura económica de los últimos años (imposibilidad de encontrar trabajo), pero que hasta esos momentos habían tenido una situación social completamente normalizada.
 8. Según el personal técnico entrevistado las entidades titulares necesitarían dotarse de mayores recursos económicos, especialmente para poder **mejorar el salario de los trabajadores**, ya que en muchas ocasiones estos salarios no permiten la plena autonomía de la persona, especialmente en los casos de personas con cargas familiares.
 9. También en su opinión estas **empresas de inserción sociolaboral deberían diversificar las líneas de producción**, ya que esto se traduce en mayores oportunidades de acceso al mercado laboral de sus trabajadores.

- **¿Los fondos públicos están bien empleados?, ¿se necesitan más recursos o utilizarlos de otra manera?**
 10. Atendiendo a los datos presentados, incluidas las auditorías, y con el nivel de análisis que permite este estudio, consideramos que los fondos públicos destinados a estos centros están siendo **correctamente utilizados**.
 11. La **agilidad en los pagos** se considera una buena práctica que diferencia a Navarra de otras Comunidades Autónomas, y que evita incurrir en gastos financieros excesivos por parte de las entidades.

12. Las entidades consideran que **las inversiones se han ido reduciendo** debido a la crisis, y esto repercute en la creación de nuevos puestos o en la mejora de los existentes. Además, en sus contabilidades, los resultados anuales se ven beneficiados por la imputación de subvenciones de capital de años precedentes (vinculadas contablemente a la amortización de los activos) por lo que se prevé habrá un impacto negativo en los próximos años a no ser que tengan la posibilidad de volver a invertir, lo cual además les hará ser más competitivos.
13. Se percibe, desde los responsables y equipo técnico de los centros, que existe una **especial atención a los aspectos de la justificación económica, dedicándose por parte de la administración pocos recursos a la valoración del trabajo realizado por las entidades y el impacto que supone** en los trabajadores con discapacidad o en riesgo de exclusión, en usuarios de centros y en las familias. Podrían valorarse modelos alternativos de justificación aceptados en las normativas vigentes.
14. La actual **línea de subvenciones a los CEE**, que alcanza el 75% del SMI por la contratación de personas con discapacidad severa (discapacidad intelectual, enfermedad mental o con discapacidad física o sensorial con un grado reconocido igual o superior al 65%), **se valora como una herramienta que ha permitido mantener el empleo en estos colectivos y se ve como una buena práctica a mantener** dado que, de retirase, supondría un importante impacto en la sostenibilidad económica de los centros, y por consiguiente en el mantenimiento del empleo del colectivo de personas con mayores necesidades de apoyo.
15. La actual línea de **subvenciones a los CEE en relación a las Unidades de Apoyo**, aunque se considera insuficiente económicamente por parte de las entidades, también se valora como una buena práctica por parte de la administración e indispensable para mantener el empleo de las personas con discapacidad severa, que son las que mayores necesidades de apoyo requieren.
16. Las **subvenciones a los Centros Ocupacionales** presentan variaciones entre centros y entre servicios similares ofrecidos por la Administración, lo que genera malestar y tensiones dentro del sector, y puede condicionar además la viabilidad de algunos servicios actualmente ofertados, especialmente los ligados con el trastorno mental grave o el envejecimiento prematuro, y las unidades especiales en la discapacidad intelectual.

- **¿Cuál es la tipología de las entidades gestoras de estos centros?, ¿es la más adecuada para sus fines?, ¿tienen el tamaño adecuado las entidades y los centros?**
 - 17.** A partir de la muestra analizada se intuye que es necesario un **tamaño mínimo de las entidades gestoras** de los centros que permita unos servicios de apoyo de calidad, apropiados y eficaces, si bien la composición de la muestra no permite extraer conclusiones definitivas sobre este particular.
 - 18.** De igual modo, a partir de los datos obtenidos se puede inferir que **las entidades sociales sin ánimo de lucro** son un buen prestador de este tipo de servicios y una alternativa eficaz para la gestión de los centros, pero de nuevo sería necesario ampliar la muestra de centros y profundizar en el estudio para poder hacer aportaciones concluyentes.
- **¿Están satisfechas las personas usuarias y sus familias con el funcionamiento de los centros y con los apoyos y servicios recibidos?**
 - 19.** El **grado de satisfacción es muy elevado**, sobre todo en el funcionamiento del centro y servicios, siendo algo menor con los recursos públicos.
 - 20.** Tanto personas usuarias como familias de los Centros Ocupacionales reconocen que tienen un **recurso que permite que las personas con Discapacidad Intelectual o Enfermedad Mental puedan tener una vida normalizada**.
 - 21.** Llama la atención el **desconocimiento que las familias de los Centros tienen respecto a la financiación** de estos recursos y al papel de la administración en el mantenimiento de los mismos. Ofrecer información pública sobre este aspecto de manera sintetizada y adaptada a este colectivo puede ser de interés.
 - 22.** Las personas usuarias **perciben que su trabajo no tiene una remuneración suficiente**; a veces consideran que trabajan demasiado. Pero reconocen que el Centro Ocupacional les ofrece grandes oportunidades, de tipo relacional y social.
 - 23.** Las personas usuarias de los Centros Ocupacionales, en ocasiones, demandan **más actividades de ocio en el centro ocupacional**.
 - 24.** **Las personas usuarias del Centro Especial de Empleo** son conscientes que realizan una actividad laboral productiva y que se encuentran en un centro que les permitiría acceder al empleo normalizado, pero son ellas las que **no desean cambiar**. Por ello se producen retornos de las personas que salen al empleo normalizado.
 - 25.** La demanda de las personas usuarias del Centro Especial de Empleo en general es el **incremento salarial** y las familias opinan que los salarios que reciben las personas trabajadoras son muy deficientes para poder llevar una vida independiente, incluso en los casos en los que así podría ser.

26. Reconocen que la **atención** que reciben tanto usuarios, como familias por parte del personal de apoyo es **muy individualizada y la valoran muy favorablemente**.
- **¿Cómo deberían ser estos centros?, ¿qué necesidades cubren y cuáles deberían cubrir en el futuro?, ¿se debe mantener, potenciar, cambiar, eliminar el apoyo a estos centros?, ¿cómo se pueden mejorar los servicios prestados y los resultados conseguidos?**

Se desarrolla la respuesta con más amplitud en el apartado de recomendaciones.

27. Se considera interesante analizar con más detalle de cara a favorecer el tránsito al mercado ordinario de las personas con discapacidad severa las propuestas del modelo de empleo que plantea **“FEAPS Plena Inclusión y AEDIS”**.

Igualmente sería de interés valorar las propuestas planteadas en el documento “Modelo de Inserción Sociolaboral para personas con discapacidad intelectual y del desarrollo” planteado por AEDIS-Plena Inclusión, como la **flexibilidad en los itinerarios (CEE-CO-Empleo Ordinario)** y la existencia de **modelos mixtos**.

28. Los centros ubicados en **zonas rurales** consideran que no se valora el sobreesfuerzo necesario para el mantenimiento del empleo dada la dificultad para generar trabajos en estas zonas (tanto para CEE como para CIS). Igualmente, los centros ocupacionales sufren ciertas tensiones al incluir usuarios que precisarían de otro tipo de recursos que no existen en la zona y las dificultades en el transporte impiden en ocasiones su correcta ubicación.
29. Sería conveniente realizar un **mapeo y posterior planificación territorial** de zonas deficitarias en oferta de CEE y CIS.
30. La **coordinación entre diferentes recursos** (pisos, residencias...) se valora positivamente, aunque desde los equipos técnicos se cree que podría mejorarse sobre todo en el tratamiento de casos especiales que afectan a la prestación del servicio (vacaciones, bajas por enfermedad, sanciones...). Dado que estos recursos no estaban contemplados en el proyecto no se ha podido recabar mayor información.
31. Se recomienda también la revisión y mejora de los protocolos, procedimientos y medidas de **coordinación interdepartamental con el sistema educativo**.
32. Por parte de los CEE, también se considera una potente herramienta para su sostenibilidad el **cumplimiento de la ley por parte de las empresas** en relación al cumplimiento de la cuota de reserva del 2% de personas con

discapacidad en sus plantillas en empresas de más de 50 trabajadores, o el establecimiento de medidas alternativas en su defecto tal y como establece el RDL 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (medida de origen en la antigua LISMI).

- 33.** En la misma línea, se considera importante el cumplimiento de la **reserva de contratos** para entidades cuya finalidad sea la integración social y profesional de personas en riesgo de exclusión en la contratación pública, respecto al art. 9 de la Ley Foral de Contratos Públicos referente a la Reserva del 6% de los contratos a CEE sin ánimo de lucro y CIS y el fomento de la **contratación pública inclusiva**.
- 34.** En ocasiones, la legislación laboral no es integradora para personas con dificultades para completar la jornada laboral por motivos de salud, por lo que ayudaría establecer la **complementariedad de empleo en jornadas reducidas con otras ayudas de garantía de ingresos**.
- 35.** El concepto de Centro Ocupacional es el que más se ve superado por la realidad y por las necesidades de las personas usuarias; se podría optar por la transformación de los **CO en clave de promoción de la autonomía y participación**.

4.1.1. SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS.

1. Realizar un **mapeo y posterior planificación territorial** de zonas deficitarias en oferta, especialmente de Centros Especiales de Empleo y Centros de Inserción Sociolaboral.
2. **Establecer un sistema de transporte**, especialmente en zonas rurales para solventar la falta de recursos en las zonas y las dificultades que impiden en ocasiones la correcta ubicación de las personas usuarias.
3. **Flexibilizar los perfiles del personal de apoyo** subvencionado por la administración en todos los centros, especialmente en los Centros Ocupacionales y los Centros Especiales de Empleo, permitiendo perfiles mixtos y adaptados a nuevas necesidades.
4. **Mejorar la política de comunicación de las entidades y la administración con las familias**, especialmente sobre aspectos económicos y financieros, sobre el sistema de financiación que tienen cada tipo de centro y de plaza y qué ayudas públicas y privadas reciben las entidades. Si bien las familias muestran satisfacción sobre la información acerca de sus familiares y las actividades que realizan, se muestran totalmente ajenos a los temas de financiación y coste de los Centros o desconocen las ayudas que reciben.
5. Fomentar un mayor número de **unidades de envejecimiento prematuro** en los Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, dado el deterioro que con la edad sufre el colectivo, en especial las personas con discapacidad intelectual.
6. Trabajar con la Administración, las personas con discapacidad y sus familias, con el objetivo de **facilitar itinerarios flexibles y adaptados** a las situaciones vitales de cada persona con discapacidad intelectual, que contemplen un flujo en doble sentido entre el Centro Ocupacional y el Centros Especial de Empleo, buscando siempre ofrecer los recursos óptimos en cada momento del ciclo vital.
7. **Reforzar los mecanismos de comunicación con las empresas** clientes y las administraciones competentes, trasladando el valor de las personas de los Centros Especiales de Empleo y Centros de Inserción Sociolaboral como trabajadores/as buscando su incorporación en la empresa ordinaria a través de los programas de acompañamiento al empleo que ya se realizan.
8. Generar **nuevos recursos de inserción** que se adapten a las necesidades y demandas de los nuevos perfiles de la personas en los Centros de Inserción Sociolaboral.
9. Los centros deberían **diversificar las líneas de producción**, ya que esto se traduce en mayores oportunidades de acceso al mercado laboral de sus trabajadores; sectores como el de servicios son poco explorados preponderando el sector industrial.

4.1.2. SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

10. Analizar en profundidad y redefinir **replantear los modelos de acompañamiento y orientación** para favorecer la inserción en el mercado ordinario dados los resultados obtenidos, especialmente con las personas discapacidad severa.
11. En los **Centros Ocupacionales, acometer su transformación en clave de promoción de la autonomía** y participación.
12. En los **Centros de Inserción Sociolaboral**, adaptar los requerimientos e intensidades de los **servicios de acompañamiento e intervención** para adaptarlos a los nuevos perfiles de los usuarios provocados por la crisis económica.
13. Se detectan **necesidades de formación** y reciclaje en algunas áreas. Hay profesionales que llevan mucho tiempo y pueden necesitar conocer nuevas herramientas, hacer una estancia en otros Centros, en otras comunidades o en otros países europeos, para traer metodologías y experiencias nuevas.

4.1.3. SOBRE EL ACCESO AL CENTRO.

14. **Modificar los requisitos de rotación en los centros de inserción laboral**, estableciendo mayor flexibilidad para atender a determinados perfiles que han ido variando, en especial durante la crisis.
15. Establecer un sistema flexible de ida y vuelta en los itinerarios personales junto con el **control público en los tránsitos entre los centros ocupacionales y los centros especiales de empleo**, garantizando que se ubica al usuario al centro que mejor se adapta a sus capacidades, habilidades e intereses y vigilando que las entidades realizan una adecuada política de ubicación de las personas usuarias/trabajadoras.
16. Explorar con mayor detenimiento las oportunidades que ofrece la **Formación Profesional Dual** como metodología que puede adaptarse en el caso de CEE y CIS, o como itinerario desde el mundo educativo en el caso de personas con discapacidad.
17. Establecer correctos mecanismos de **comunicación e información** entre los centros y las familias, analizando los protocolos existentes y generando nuevos modelos centrados en las necesidades de familias y personas usuarias.
18. Establecer **nuevos requisitos de acceso** adaptados a los nuevos perfiles de personas en **riesgo de exclusión social**.

4.1.4. SOBRE LOS TIPOS DE CONTRATOS.

19. Establecer un **convenio marco para la contratación de las plazas de centros ocupacionales** para fijar los mismos módulos para todos los centros, basados en el coste real de los servicios contratados, y que permita la contratación de plazas por periodos de al menos cuatro años.

20. **Contratar servicios actualmente ofertados y no contratados**, especialmente los ligados con el trastorno mental grave o el envejecimiento prematuro y las unidades especiales en la discapacidad intelectual.
21. **Adaptación de unidades y recursos a nuevas necesidades** de las personas con diversidad funcional. Es tema de preocupación (familias y Centros) la realidad del **envejecimiento prematuro** de las personas con discapacidad intelectual o con pluri-discapacidades.
22. **Favorecer la contratación pública y el acceso a la subvenciones públicas a entidades sociales** sin ánimo de lucro.

4.1.5. SOBRE LAS AYUDAS PÚBLICAS.

23. **Mantener e incrementar la financiación pública** de los Centros Ocupacionales, a ser posible a través de un **convenio marco**, que asegure la transparencia y la igualdad de trato a todas las personas y entidades.
24. **Garantizar el pago puntual** por parte de la administración para asegurar la viabilidad financiera de los centros y evitar unos costes financieros excesivos; igualmente se podría trabajar en una línea de avales públicos para favorecer el acceso de las entidades a la financiación del circulante.
25. **Plantear las ayudas con carácter plurianual** para asegurar la continuidad de las entidades, los centros y sus programas, y una correcta planificación de la actividad.
26. **Recuperar el presupuesto de la partida de ayudas a Inversiones** en el caso de Centros Especiales de Empleo y Centros de Inserción Sociolaboral, para propiciar la creación de nuevos puestos y la mejora de los existentes a medio plazo, además de para contribuir a hacerles más competitivos.
27. **Mantener la actual línea de subvenciones a los Centros Especiales de Empleo** que alcanza el 75% del SMI por la contratación de personas con discapacidad severa (personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental, con discapacidad física o sensorial con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65%).
28. **Aumentar la actual línea de subvenciones a los Centros Especiales de Empleo en relación a las Unidades de Apoyo**, se valora como una buena práctica por parte de la administración, e indispensable para mantener el empleo de las personas con discapacidad severa, que son las que mayores necesidades de apoyo requieren en su actividad laboral u ocupacional.
29. Establecer un **plan para garantizar, en el ámbito de la contratación pública, el cumplimiento de la reserva de contratos** para entidades cuya finalidad sea la integración social y profesional de personas en riesgo de exclusión en la contratación pública y para el fomento de la contratación pública inclusiva.
30. Establecer una línea de **ayudas para el comedor y el transporte**. De manera coordinada con los ayuntamientos y mancomunidades.
31. Dotar las **partidas presupuestarias** de los **Centros de Inserción sociolaboral** con mayor cuantía, toda vez que **no resultan suficientes para hacer frente a**

las solicitudes de los centros. En los centros de inserción la creación de puestos está limitada por falta de consignación presupuestaria. También sería necesario abrir la posibilidad de subvencionar inversiones de los centros ligadas a la creación de empleo.

32. Favorecer que los centros **utilicen recursos públicos disponibles en las comunidades en las que se encuentran implantados** (Centros deportivos, bibliotecas, centros de ocio...), con el doble objetivo de mejorar la integración y hacer un uso eficiente de los recursos.

4.1.6. **SOBRE LAS SINERGIAS, ITINERARIOS LABORALES Y LOS PROGRAMAS MIXTOS.**

33. **Establecer mecanismos de coordinación entre diferentes recursos** (pisos, residencias...).
34. **Establecer protocolos**, procedimientos y medidas de coordinación interdepartamental con el **sistema educativo y también con otras áreas.**
35. **Establecer modelos mixtos** (CEE-CIS) y **flexibilidad en los itinerarios** (CEE-CO-Emplejo Ordinario).
36. Fomentar el **intercambio de Buenas prácticas entre Centros.** En algún caso se pide que la evaluación sirva para ello, para recoger buenas prácticas que puedan luego llevarse o adaptarse a otros Centros.

4.1.7. **SOBRE EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN.**

37. **Establecer mecanismos de seguimiento** de la evolución personal e itinerario sociolaboral.
38. Analizar la legislación y prácticas actualmente utilizadas en otras administraciones para **simplificar el sistema de justificación económica** de las subvenciones manteniendo el rigor y el control exigido.
39. Dedicar, por parte de la administración, más **recursos a la valoración del trabajo realizado por las entidades y el impacto** que supone el mismo en los trabajadores con discapacidad o en riesgo de exclusión, en usuarios de centros y en las familias.
40. La razón de ser central de los CEE, CO y CIS es conseguir la plena integración laboral, ocupacional y social de las personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión beneficiarias de las mismas, y al mismo tiempo prestar servicio de calidad a las empresas clientes. Para las entidades analizadas, uno de los valores más importantes es orientar sus actividades para lograr el pleno crecimiento y desarrollo personal y social de las personas beneficiarias. Dada la centralidad de impulsar mejoras en la calidad de vida de los trabajadores y usuarios de los recursos, se recomienda la implementación de un proceso y/o mecanismo sistematizado y con periodicidad estable para:

Colaborar con otras entidades en la medición y seguimiento de la evolución de los resultados en las distintas dimensiones de calidad de vida de los trabajadores/as y usuarios/as, para a partir de los resultados obtenidos (tanto individuales como del conjunto de los Centros):

- a) Fortalecer los apoyos que actualmente se prestan con el objetivo de lograr el máximo desarrollo de cada persona beneficiaria.
 - b) Establecer nuevos programas y actuaciones de apoyo en los Centros, para favorecer su pleno desarrollo, prevenir posibles situaciones de deterioro, mejorar los procesos productivos, etc.
- 41.** En el caso concreto de los CIS sería interesante realizar una **revisión de los itinerarios de las personas para comprobar si la formación se adecúa a sus necesidades**.
- 42.** **Realizar un mayor seguimiento de las personas que salen de los centros de inserción** una vez agotados los 3 años de su itinerario.
- 43.** **Incrementar el contacto con los centros y los mecanismos de coordinación** para favorecer que se transmitan necesidades y mejoras a tener en cuenta por parte de la administración.

4.1.8. MEDIDAS COMPLEMENTARIAS.

- 44.** Poner en marcha un **plan para vigilar el cumplimiento de la de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social** (medidas de origen en la antigua LISMI) y utilizar para su fomento todas las herramientas legales de las que disponen, favoreciendo a las empresas que cumplen con la legislación actual y sancionando a las que no la cumplen, no manteniendo relación contractual alguna con éstas últimas e incrementando las sanciones que existen en la actualidad.
- 45.** Intensificar el **trabajo de verificación del cumplimiento de la normativa de la LISMI por parte de la Inspección de Trabajo**, que de la LISMI y realice un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por las empresas en este sentido.

Recomendaciones sobre el estudio

46. **Continuar con el actual estudio y ampliar su profundidad** durante 2017, al constatar que se han dejado de estudiar centros que pueden aportar datos interesantes y aportaciones de mejora.
47. Valorar la realización de **estudios de evaluación de impacto** en estos colectivos que permitan mejorar la calidad de la gestión de los centros, junto con una mejora en la consecución de sus objetivos sociales y económicos, y ofrecer orientaciones a la administración para el diseño de sus políticas a medio plazo.