



**MEMORIA ANUAL SERVICIOS DE AJUSTE PERSONAL Y
SOCIAL (01/07/2018 – 30/06/2019)**

CEE GLOBAL INICIATIVAS SOCIALES

C/ Lomo La Plana, 26 Edificio 25 Local-5

35019 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

INDICE

1. - TITULARIDAD DEL CENTRO	3
2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DESARROLLADAS A LO LARGO DEL AÑO.....	6
3. - COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR MESES.....	16
4. - SERVICIOS DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL	17
4.1 RELACIÓN DE TRABAJADORES QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL.....	17
4.2 ACCIONES DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL RECIBIDAS POR CADA UNO DE LOS TRABAJADORES PARA LOGRAR SU INTEGRACIÓN SOCIAL, CULTURAL, DEPORTIVA Y LABORAL.	20
4.3. ACCIONES ADICIONALES LLEVADAS A CABO PARA LA INTEGRACIÓN DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN LA EMPRESA ORDINARIA.....	26
5. - FORMACIÓN.....	28
5.1 ACTIVIDADES FORMATIVAS DESARROLLADAS	28
5.2. PLAN FORMATIVO PARA EL AÑO EN CURSO	32

1. TITULARIDAD DEL CENTRO

DENOMINACIÓN: GLOBAL INICIATIVAS SOCIALES, S.L.

C.I.F.: B 35998004

Global Iniciativas Sociales S.L es una sociedad calificada como Centro Especial de Empleo por el Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias, cuyo objetivo principal es proporcionar a los trabajadores con diversidad funcional la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales con el propósito de facilitar su integración laboral en el mercado ordinario de trabajo.

ANTECEDENTES

NOTAS JURÍDICAS



- La Fundación Canaria Global Iniciativas Sociales, fue creada por Global Salcai-Utinsa, S.A (2007).
- La Fundación Global aparece como fruto del compromiso de Global con la Sociedad y con los valores de responsabilidad social.
- El fin de dicha Fundación es la atención, educación formación profesional, inserción laboral y creación de empleo a favor de personas con diversidad funcional.
- En el proceso de colaborar con las personas con diversidad funcional, la Fundación Canaria Global Iniciativas Sociales y Global Canaria de Inversiones S.L. Unipersonal, constituyen Global Iniciativas Sociales, S.L. en mayo de 2008 (Nombre comercial: **INISO**)

- La entidad Global Iniciativas Sociales, S.L. con fecha 27 de abril de 2010 y con número de registro 10/0114 queda constituida ante el Servicio Canario de Empleo como un Centro Especial de Empleo, bajo número de registro 0109.
- Presidente del Consejo de administración y Consejero Delegado: Don José Bjorh Franquiz Reyes.

CENTROS DE TRABAJO UBICACIÓN Y TITULARIDAD	
Denominación	- <i>Global Iniciativas Sociales, S.L.</i>
Actividad	- <i>Call Center</i>
Dirección	- <i>Calle Lomo la Plana, Nº 26, edificio 25 local 5</i>
Municipio	- <i>Las Palmas de Gran Canaria</i>

CENTROS DE TRABAJO UBICACIÓN Y TITULARIDAD	
Denominación	- <i>Global Iniciativas Sociales, S.L.</i>
Actividad	- <i>Repostaje de vehículos</i>
Centro de Trabajo	- <i>La Paterna</i>
Dirección	- <i>Carretera General del norte, s/n</i>
Municipio	- <i>Las Palmas de Gran Canaria</i>
Metros	- <i>17.000 metros</i>

CENTROS DE TRABAJO UBICACIÓN Y TITULARIDAD	
Denominación	- <i>Global Iniciativas Sociales, S.L.</i>
Actividad	- <i>Repostaje de vehículos</i>
Centro de Trabajo	- <i>Telde</i>
Dirección	- <i>Diseminada Cruz de Jerez, s/n (Lomo Cementerio)</i>
Municipio	- <i>Telde</i>
Metros	- <i>22.000 metros</i>

CENTROS DE TRABAJO UBICACIÓN Y TITULARIDAD	
Denominación	- <i>Global Iniciativas Sociales, S.L.</i>
Actividad	- <i>Repostaje de vehículos</i>
Centro de Trabajo	- <i>Arucas</i>
Dirección	- <i>Recinto Ferial, s/n</i>
Municipio	- <i>Arucas</i>
Metros	- <i>500 metros</i>

2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DESARROLLADAS A LO LARGO DEL AÑO.

En lo referente a las actividades económicas desarrolladas desde el Centro Especial de Empleo INISO, a lo largo del año 2017-2018, han sido: **Call Center, engrase lavado y repostaje de vehículos.**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS INSCRITAS EN EL REGISTRO DE C.E.E.	
Denominación	- <i>Global Iniciativas Sociales, S.L.</i>
Código Identificación Fiscal	- <i>B-35998004</i>
Actividad Económica	1. <i>Call Center</i>
Resolución	- <i>09/35-06381</i>
Fecha	- <i>2010</i>
Código IAE	- <i>8499</i>
Actividad Económica	2. <i>Engrase lavado y repostaje de vehículos</i>
Resolución	- <i>13/35-02345</i>
Fecha	- <i>2013</i>
Código IAE	- <i>7515</i>
Actividad Económica	3. <i>Servicio de Limpieza de Edificios e Instalaciones</i>
Resolución	- <i>17/05058</i>
Fecha	- <i>2017</i>
Código IAE	- <i>8122</i>



Global Iniciativas Sociales, S.L. presta los siguientes servicios:

Call Center

Gracias al redireccionamiento, ofrecemos a nuestro cliente un servicio de atención telefónica especializada; información de teléfonos de interés y asesoramiento al cliente a través de nuestra infraestructura de telefonía e informática.

Repostaje de vehículos

En este servicio se procede a verificar el estado de los tanques de combustible y urea de vehículos, controlar su nivel y acometer el proceso de llenado para su posterior recopilación de los datos.

Limpieza.

Las funciones a desempeñar dentro de este servicio son la limpieza de Vehículos, Edificios (públicos y privados), Instalaciones y comunidad de propietarios.



3. COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR MESES

Se realiza una composición del personal con o sin discapacidad que conforma la plantilla de INISO de forma mensual. En dicha composición se hace referencia a los días que cada trabajador o trabajadora han prestado sus servicios de forma mensual a la empresa.

4. SERVICIOS DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL

4.1 RELACIÓN DE TRABAJADORES QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL

SERVICIO EXTERNALIZADO DEL CEE EN LA PRESTACIÓN DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL

EMPRESA	PROFESIONAL	TITULACIÓN	PERÍODO DE PRESTACIÓN	FUNCIONES
Zauma Inclusión y Diversidad, S.L. C.I.F.: B-86027661	Herrero Frías Esther D.N.I.: 02624988K	Licenciada en Psicología	04/05/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento funcional al personal de apoyo en: Evaluaciones y seguimientos periódicos del personal con discapacidad. - Asesoría en realización de actividades terapéuticas, rehabilitadoras, integradoras, culturales y sociales. - Asesoría en actividades formativas documentadas. - Asesoría en documentación para la memoria anual.

SERVICIO INTERNO DEL CEE EN LA PRESTACIÓN DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL

EMPRESA	TITULACIÓN	PERÍODO DE PRESTACIÓN	FUNCIONES
<p>Global Iniciativas Sociales, S.L. C.I.F: B-35998004</p>	<p>Graduada en Trabajo Social</p>	<p>18/01/2018 17/01/2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Intervención con personas, familias, grupos y organizaciones, contribuyendo a que tomen decisiones libres y conscientes en función de sus intereses y necesidades.</i> - <i>Evaluación de las circunstancias y particularidades de cada persona con discapacidad, para diseñar las líneas de actuación.</i> - <i>Establecimiento de dinámicas, protocolos y cauces de actuación, que permitan la cooperación, análisis y planificación para una intervención coordinada, junto con otros profesionales, para dar respuesta a las situaciones sociales, siempre cambiantes, que afectan a un colectivo tan amplio y heterogéneo, como es el de las personas con discapacidad.</i> - <i>Participación en la inclusión de las personas pertenecientes a este colectivo, en especial riesgo de marginación y exclusión social, mediante la organización, administración, planificación y gestión de planes, proyectos y programas, tanto en el ámbito de las organizaciones sociales, como en el de las administraciones públicas y privadas.</i> - <i>Detección y evaluación de las situaciones que, por sus especiales características, requieran intervenciones urgentes, pero siempre ordenadas y planificadas.</i>

<p>Global Inicativas Sociales, S.L. C.I.F: B-35998004</p>	<p>Graduada en Trabajo Social</p>	<p>19/11/2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Intervención con personas, familias, grupos y organizaciones, contribuyendo a que tomen decisiones libres y conscientes en función de sus intereses y necesidades.</i> - <i>Evaluación de las circunstancias y particularidades de cada persona con discapacidad, para diseñar las líneas de actuación.</i> - <i>Establecimiento de dinámicas, protocolos y cauces de actuación, que permitan la cooperación, análisis y planificación para una intervención coordinada, junto con otros profesionales, para dar respuesta a las situaciones sociales, siempre cambiantes, que afectan a un colectivo tan amplio y heterogéneo, como es el de las personas con discapacidad.</i> - <i>Participación en la inclusión de las personas pertenecientes a este colectivo, en especial riesgo de marginación y exclusión social, mediante la organización, administración, planificación y gestión de planes, proyectos y programas, tanto en el ámbito de las organizaciones sociales, como en el de las administraciones públicas y privadas.</i> - <i>Detección y evaluación de las situaciones que, por sus especiales características, requieran intervenciones urgentes, pero siempre ordenadas y planificadas.</i>
---	-----------------------------------	-------------------	--

4.2 ACCIONES DE AJUSTE PERSONAL Y SOCIAL RECIBIDAS POR CADA UNO DE LOS TRABAJADORES PARA LOGRAR SU INTEGRACIÓN SOCIAL, CULTURAL, DEPORTIVA Y LABORAL.

Las medidas realizadas en los diferentes ámbitos intervenidos han sido las siguientes:

AMBITO	ACTIVIDAD	FECHAS
CULTURAL	VISITA MUSEO CANARIO	25 y 27 de septiembre 2018
	VISITA A PUERTO DE LA LUZ	
DEPORTIVO	CHARLA GRUPAL ACTIVA TRAINIG I	12 de diciembre 2018
	CAMINATA DEPORTIVA JUAN PABLO II	27 de noviembre 2018
	SESIONES INDIVIDUALES	Comienzo noviembre 2018, finalización abril 2019
	CHARLA GRUPAL ACTIVA TRAINIG II	10 de abril 2019
COGNITIVO	TALLER COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL POSITIVO	6,7 y 13 de marzo
	ABORDAJE COGNITIVO-CONDUCTUAL	Según necesidades, comienzo julio 2018, finalización junio 2019
SALUD	TALLER ALIMENTACIÓN SALUDABLE	15 de noviembre 2018
	FICHAS INFORMATIVAS DE SALUD: "ALIMENTACIÓN SALUDABLE" "INICIACIÓN AL DEPORTE" "TÉCNICAS PARA GESTIONAR EL ESTRÉS" "HIGIENE VISUAL"	Según necesidades: comienzo julio 2018, finalización junio 2019

ÁMBITO CULTURAL

➤ 1. VISITA “MUSEO CANARIO”

FECHA REALIZACIÓN: 25 Y 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018

DESCRIPCIÓN

La visita se desarrolló con un guía especializado del museo que a lo largo de las distintas salas del mismo proporcionó una explicación clara y accesible de todos los elementos expuestos, transmitiendo una aproximación a la cultura aborigen canaria.

Esta visita pretende además de servir como espacio de adquisición cultural, servir de espacio para la integración socio-laboral de los trabajadores, fomentando conductas sociales, de adquisición de conocimientos, entre otras.

OBJETIVO

Fomentar el interés hacia las actividades de índole cultural, favoreciendo las relaciones interpersonales, la integración social, su crecimiento personal y sus competencias socio-laborales.

DESTINATARIOS

Los Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

A través de la visita se logró la adquisición de nuevos conocimientos relativos a la cultura e historia de canarias, fomentando el interés hacia las actividades de índole cultural. Además, se pusieron en práctica las distintas habilidades sociales adquiridas. Por otro lado, los trabajadores informaron de haber disfrutado de la actividad y con los compañeros.

➤ 2. VISITA “PUERTO DE LA LUZ”

FECHA REALIZACIÓN: 12 DE DICIEMBRE DE 2018

DESCRIPCIÓN

Se realiza una visita guiada por el Puerto de la Luz de las Palmas, para conocer la historia del mismo, su actividad laboral y la repercusión en la economía y sociedad de la isla de Gran Canaria. En esta visita se contempló con detalle las características más relevantes que se llevan a cabo en la actualidad en el puerto. Además, se realizó un intercambio social y cultural entre todos los participantes.

OBJETIVO

Fomentar las relaciones interpersonales y el desarrollo personal en cada trabajador mediante la adquisición de nuevos conocimientos.

DESTINATARIOS

Los Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

Con la realización de la visita al Puerto de la Luz se han logrado los objetivos propuesto para los trabajadores, entre ellos podemos destacar el desarrollo de las habilidades sociales y la adquisición de nuevos conocimientos. Demostraron interés en la actividad, mediante una escucha activa y formulando preguntas.

ÁMBITO DEPORTIVO

➤ 1. CHARLAS GRUPALES Y SESIONES INDIVIDUALES “CENTRO ACTIVA TRAINING”

FECHA REALIZACIÓN: COMIENZO 25 DE OCTUBRE DE 2018, FINALIZACIÓN 10 DE ABRIL DE 2019

DESCRIPCIÓN

Se realizaron dos charlas grupales con el fin de mostrar la importancia de la actividad física. Por otro lado, tuvo lugar una sesión individual que atendía las necesidades de los trabajadores, para adquirir asesoramiento en la práctica deportiva adaptado a sus necesidades físicas.

OBJETIVO

Concienciar acerca de la importancia de la actividad física, su repercusión positiva en la calidad de vida, y consecuentemente sobre el ámbito laboral.

DESTINATARIOS

Los Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*

- *Trabajadora Social.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

Los trabajadores adquirieron nuevos conocimientos acerca de la importancia de la práctica deportiva y los beneficios de la misma.

➤ **2. CAMINATA DEPORTIVA “PARQUE JUAN PABLO II”**

FECHA REALIZACIÓN: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

DESCRIPCIÓN

Se lleva a cabo una actividad que combina el deporte con dinámicas orientadas a la cohesión grupal, con el objetivo de fomentar la comunicación y el desarrollo de habilidades sociales superiores.

OBJETIVO

Fomentar la adquisición de hábitos deportivos y la convivencia entre los trabajadores.

DESTINATARIOS

La Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

Se lograron los objetivos propuestos relacionados con la realización de actividades deportiva y se fomenta la adquisición de habilidades sociales que favorezcan la integración e inserción socio-laboral.

ÁMBITO COGNITIVO

➤ **1. TALLER DE “COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL POSITIVO”**

FECHA REALIZACIÓN: 6,7 Y 13 DE MARZO DE 2019

DESCRIPCIÓN

La actividad consiste en un taller en el que se muestra de forma teórico práctica el significado de la comunicación intrapersonal positiva. Fomentando las habilidades cognitivas superiores, además de un conocimiento personal

más enriquecido, potenciando de manera transversal el aumento de la autonomía, autoestima y realización personal, entre otras

OBJETIVO

Lograr un mayor conocimiento de sí mismo proporcionando, además, técnicas para incrementar sus habilidades personales dentro y fuera del ámbito laboral.

CONTENIDO

<ul style="list-style-type: none">• En qué consiste la comunicación personal.
<ul style="list-style-type: none">• Qué efectos tiene como nos comunicamos sobre nosotros.
<ul style="list-style-type: none">• Ejemplos de comunicación negativa y sus efectos.
<ul style="list-style-type: none">• Ejemplos de comunicación positiva y sus efectos.
<ul style="list-style-type: none">• Conclusiones.

DESTINATARIOS

Los Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

Se realizaron las actividades que habían sido planteadas para su desarrollo, y se logró fomentar la importancia que tiene la Comunicación Intrapersonal positiva, tanto en la vida personal, como en la social y laboral.

➤ 2. ABORDAJE COGNITIVO CONDUCTUAL

Las técnicas cognitivo conductuales van dirigidas a trabajar y cambiar comportamientos problemáticos, disminuyendo los mismos y creando nuevos aprendizajes que ayuden, o relativicen la mejora de los mismos, buscando que las personas adapten su conducta eficazmente a su entorno.

El Abordaje Cognitivo conductual se trabajará en sesiones individuales con los trabajadores del CEE, que presenten necesidades, proporcionándoles técnicas y herramientas para mejorar:

- *Comunicación familiar.*
- *Aprendizaje del concepto de cantidades.*
- *El estado de ánimo, para lograr una mayor calma.*
- *La autonomía y la toma de decisiones personales y laborales.*
- *Eliminar los pensamientos limitantes.*
- *La autonomía emocional.*
- *Las relaciones sociales, aumentando las actividades sociales.*
- *La autoestima y autoconcepto.*
- *El autoconcepto acerca de las habilidades y capacidades laborales.*
- *Desarrollo de las capacidades cognitivas generales.*
- *Aspectos como la lectoescritura.*
- *Equilibrio emocional.*
- *Eliminar limitaciones cognitivas.*

ÁMBITO DE LA SALUD

➤ **1. TALLER INFORMATIVO: “TALLER ALIMENTACIÓN SALUDABLE”**

FECHA REALIZACIÓN: 15 DE NOVIEMBRE DE 2018

DESCRIPCIÓN

Se realizó un taller orientado a fomentar hábitos de vida saludable, con respecto a la alimentación, enfocado a la mejora de los hábitos alimenticios.

OBJETIVO

Fomentar hábitos de vida saludable, centrándonos en la alimentación.

CONTENIDO

<ul style="list-style-type: none">• ECONCEPTO DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE
<ul style="list-style-type: none">• APORTE NUTRICIONAL
<ul style="list-style-type: none">• EL PLATO EQUILIBRADO

DESTINATARIOS

La Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

Mediante la realización del taller se lograron los objetivos propuestos. La concienciación acerca de hábitos alimenticios saludables, la importancia de incorporar ciertos cambios en la dieta para lograr su mejora además de fomentar las relaciones socio-laborales.

➤ 2. FICHAS DE SALUD

FECHA REALIZACIÓN: SE ENTRA AL TRABAJADOR SEGÚN NECESIDADES

DESCRIPCIÓN

Las fichas de salud son documentos informativos acerca de distintos temas relacionados con el ámbito de la salud, que directa o indirectamente afectan a los trabajadores. Se pretende con ellas proporcionar la información necesaria para facilitar la adquisición de hábitos saludables así como concienciar acerca de la importancia de la puesta en práctica de los mismos.

OBJETIVO

Proporcionar información acerca de pauta de vida saludable.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*
- *Trabajadora Social.*

4.3. ACCIONES ADICIONALES LLEVADAS A CABO PARA LA INTEGRACIÓN DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN LA EMPRESA ORDINARIA.

A continuación, se detalla el plan de promoción realizado por el Centro Especial de Empleo Global Iniciativas Sociales, S.L, INISO, en el año 2019- 2020, en el que se definen cada una de las estrategias a realizar con los trabajadores con discapacidad que reúnan los requisitos, para su plena integración laboral en la empresa ordinaria.

1.- Valoración de las capacidades individuales de la persona

- Se llevará a cabo una valoración de: Habilidades, hábitos laborales y sociales, motivación, intereses y preferencias. Todo ello para elaborar su perfil laboral y realizar un programa de inserción individual.

2.- Formación previa

- Facilita a la persona la formación en los hábitos laborales, habilidades sociales, seguridad e higiene en el trabajo, conocimiento del mundo laboral y las relaciones que esto conlleva.

3.- La prospección de empresas

- Realización de prospección de mercado con el fin de localizar puestos de trabajo adecuados a las personas con discapacidad para fomentar la normalización e inserción laboral de este colectivo.

4.- Compatibilidad puesto/trabajador

- Análisis del perfil del candidato y de las características del puesto de trabajo. Selección del candidato que reúna los requisitos para ocupar un puesto de trabajo.

5.- Formación In situ

- Mediante el equipo de apoyo del CEE se realiza un soporte y acompañamiento en el lugar de trabajo para facilitar el proceso de aprendizaje y adaptación del trabajador.

6.- Seguimiento y evolución

- Se garantiza un seguimiento al trabajador y a la empresa durante todo el tiempo que la persona está contratada. El seguimiento ha de facilitar el mantenimiento del puesto de trabajo y da garantías a la empresa.
- Centro Especial de Empleo Global Iniciativas Sociales realizará un seguimiento trimestral durante el primer año de la contratación de su personal con discapacidad por parte de la empresa ordinaria. Durante el segundo y tercer año, el seguimiento será semestral, pasando a ser anual a partir del cuarto año.

7.- Trabajo con la familia

- En determinadas ocasiones y en función de las necesidades del trabajador se realizará un trabajo adicional con la familia para informar, asesorar y orientar con el objetivo de establecer pautas de colaboración favorecedoras en el proceso de inserción laboral.

Durante el período de 01/07/2018 a 30/06/2019 no se ha producido ninguna inserción de trabajadores a la empresa ordinaria.

5.- FORMACIÓN

5.1 ACTIVIDADES FORMATIVAS DESARROLLADAS

FORMACIÓN	FECHA	DESTINADOS
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	<i>23 de octubre de 2018</i>	<i>Auxiliares del Call Center</i>
EXPENDEDOR DE COMBUSTIBLE	<i>31 de octubre de 2018</i>	<i>Operarios de Repostaje</i>
EXCEL	<i>abril 2019</i>	<i>Auxiliares del Call Center Operarios de Repostaje Conductores</i>
Word	<i>abril</i>	<i>Operarios de Repostaje Operarios de Limpieza</i>

ÁMBITO FORMATIVO

➤ 1. CURSO FORMATIVO “HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE”

FECHA REALIZACIÓN: 23 DE OCTUBRE DE 2018

DESCRIPCIÓN

Se proporciona a los trabajadores conocimientos teóricos y prácticos, además de las herramientas necesarias, para mejorar sus habilidades en el ámbito laboral que les corresponde, relacionadas específicamente con las habilidades de comunicación para gestionar los conflictos, el trato que se le da al cliente y la importancia de la comunicación con el mismo.

OBJETIVO

Proporcionar a los/as trabajadores del Call Center, competencias y habilidades de comunicación necesarias para su desempeño laboral.

CONTENIDO

Telemarketing:

- *El Proceso de la Comunicación Telefónica*
- *¿Cómo Evaluamos la Calidad de las Llamadas?*
- *Seamos Asertivos*

Tratamiento de Quejas y Conflictos:

- *La queja como Oportunidad de Mejoras*
- *Conceptos Claves*

DESTINATARIOS

Auxiliares del Servicio del Call Center.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

El curso sirvió para reforzar conocimientos ya adquiridos, además como reciclaje de formaciones ya realizadas. La participación fue activa por parte de los trabajadores. Podemos decir que se logró la consecución de los objetivos planteados para dicha actividad, principalmente los relativos a los conocimientos en habilidades de comunicación y las relaciones interpersonales.

➤ 2. CURSO FORMATIVO “EXPENDEDOR DE COMBUSTIBLE”

FECHA REALIZACIÓN: 31 DE OCTUBRE DE 2018

DESCRIPCIÓN

Los aspectos desarrollados podrían resumirse en: el trato al cliente, gestión e imparcialidad emocional, representación de la imagen corporativa, trabajo cooperativo y colaborativo, mejorando aspectos como el orden, la limpieza y la organización en el desempeño de sus funciones, como alguno de los ejemplos.

OBJETIVO

Proporcionar conocimientos y habilidades para la mejora de la calidad y desempeño laboral.

CONTENIDO

- *Expendedor de Combustible y trato al Cliente*

- *Metas*
- *Problemática de Atención al Cliente*
- *Rol del Expendedor*
- *Estrés. Dinámicas*
- *Dinámica: Como me veo como me ven*

DESTINATARIOS

Operarios de Repostaje.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

El curso ofreció información novedosa y práctica para los trabajadores. Se trataron temas de gran utilidad para su desempeño laboral, tanto para el puesto que desempeñan en la actualidad como para el desarrollo de sus habilidades y capacidades.

Todos los trabajadores asistentes participaron de forma activa en la realización del curso y se mostró gran interés por el mismo.

➤ 3. CURSO FORMATIVO “EXCEL”

FECHA REALIZACIÓN: DURANTE EL MES DE ABRIL EN GRUPOS DE 2 TRABAJADORES

DESCRIPCIÓN

La actividad consiste en una formación orientada a trabajar las necesidades específicas y concretas que se observan en los trabajadores del Call Center con respecto a la herramienta EXCEL. Por tanto, desarrollar un curso de formación en el que los trabajadores puedan reciclar y afianzar los conceptos básicos que ya tienen adquiridos de herramientas como el EXCEL

OBJETO

Dar respuesta a las necesidades de los trabajadores en la herramienta EXCEL y fomentar el desarrollo continuado de los mismos a nivel laboral y cognitivo.

CONTENIDO

- *Microsoft EXCEL: Menús (Archivo, Inicio e Insertar)*
- *Hojas por Colores*

- *Insertar y Ocultar Casillas, Tablas e Imágenes*
- *Ordenar Alfabéticamente*
- *Exportar a PDF*
- *Imprimir Documentos*
- *Dinámica: Como me veo como me ven*

DESTINATARIOS

Auxiliares del Servicio del Call Center.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

La formación cumplió los objetivos propuestos. Todos los trabajadores participaron de forma activa, no sólo reciclaron los conocimientos que ya poseían y que ponen en práctica de forma habitual sino que además obtuvieron nuevos que les permitió agilizar su actividad diaria.

➤ 4. CURSO FORMATIVO “WORD”

FECHA REALIZACIÓN: DURANTE EL MES DE ABRIL EN GRUPOS DE 2 TRABAJADORES

DESCRIPCIÓN

Se trata de introducir a los trabajadores en la utilización de la herramienta WORD mediante la creación de su currículum personal y una carta de presentación. Es decir, adquirir conocimientos desarrollando documentos que se considera relevantes en el ámbito laboral.

OBJETO

Proporcionar nuevas herramientas de trabajo y conocimientos en el programa Word.

CONTENIDO

- *Conocimientos Previos: Clasificación de archivos y directorios (carpetas) / Creación de una carpeta /Cambiar de nombre una carpeta /Borrar una carpeta*
- *Microsoft Word: Barras de Herramientas y Funciones Principales / Menús (Archivo, Inicio, Insertar)*
- *Escribir Texto y Realizar Cambios de Formato y Justificación.*
- *Escribir Texto e Imágenes y realizar cambios de posición y tamaño*
- *Exportar documento (PDF)*

- *Imprimir documento*

DESTINATARIOS

Auxiliares del Servicio del Call Center.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

CONCLUSIONES

Todos los trabajadores que asistieron participaron de forma activa, mostrando interés en los conocimientos mostrados. Además, realizar ejercicios prácticos con un ordenador a medida que recibían pautas y explicaciones concretas, les facilitó la tarea y logró que la adquisición de conocimientos se realizara de una forma más efectiva.

5.2. PLAN FORMATIVO PARA EL AÑO EN CURSO

A continuación, se detalla el plan formativo para para el año en curso 2018, y la propuesta formativa para el año 2019 de los trabajadores del CEE, basado en las necesidades detectadas en cada uno de los trabajadores. Con ello

se pretende que adquieran nuevas habilidades y capacidades laborales, que les permitan su desarrollo en el ámbito laboral y su promoción al mercado ordinario.

TRIMESTRE	MES Y AÑO	ACTIVIDAD
PRIMER TRIMESTRE	JULIO 2019	-----
	AGOSTO 2019	-----
	SEPTIEMBRE 2019	ACTIVIDAD CULTURAL: VISITA MUSEO ELDER
SEGUNDO TRIMESTRE	OCTUBRE 2019	-----
	NOVIEMBRE 2019	ACTIVIDAD FORMACIÓN: CONTINUACIÓN EXCEL ACTIVIDAD FORMACIÓN: CONTINUACIÓN WORD
	DICIEMBRE 2019	-----
TERCER TRIMESTRE	ENERO 2020	ACTIVIDAD DEPORTIVA: TALLER DE HÁBITOS DEPORTIVOS
	FEBRERO 2020	ACTIVIDAD CULTURAL: MUSEO BENITO PÉREZ GALDÓS
	MARZO 2020	-----
CUARTO TRIMESTRE	ABRIL 2020	ACTIVIDAD FORMACIÓN: TELEMARKETING ACTIVIDAD FORMACIÓN: INICIACIÓN AL EXCEL
	MAYO 2020	ACTIVIDAD SOCIAL: CONVIVENCIA EN PARQUE JUAN PABLO II
	JUNIO	-----

PRIMER TRIMESTRE MEMORIA ANUAL (2019-2020)

➤ 1. ACTIVIDAD CULTURAL: VISITA “MUSEO ELDER”

FECHA REALIZACIÓN: 26 DE SEPTIEMBRE DE 2019

DESCRIPCIÓN

La actividad consiste en una visita guiada por las distintas instalaciones del Museo Elder. Los trabajadores van a recorrer una muestra variada de exposiciones relacionadas con la ciencia y la tecnología, en la cual podemos encontrar cuatro plantas con distintas exhibiciones interactivas en las que poder aprender de distintas áreas. Esta actividad supone una oportunidad de desarrollo para los trabajadores en los distintos ámbitos ya que pueden aprender de forma interactiva de un amplio espectro conocimientos, teniendo varios campos de los que beneficiarse.

OBJETIVOS

Objeto General:

- Fomentar el enriquecimiento cultural, el desarrollo cognitivo y la integración sociolaboral.

Objetivos Específicos:

- *Promover las relaciones interpersonales.*
- *Favorecer la integración socio-laboral.*
- *Fomentar las relaciones sociales entre compañeros.*

DESTINATARIOS

La Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

PROGRAMACIÓN

- *Grupo 1: 26/09/2019 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 2: 26/09/2019 en horario de 10:00 a 12:00*

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Museo ELDER, Parque Santa Catalina s/n, 35007



SEGUNDO TRIMESTRE MEMORIA ANUAL (2019-2020)

➤ 1. ACTIVIDAD FORMATIVA: “CONTINUACIÓN DE EXCEL”

FECHA NOVIEMBRE DE 2019

DESCRIPCIÓN

La formación pretende ampliar conocimientos de la herramienta Excel, la cual es imprescindible para el desempeño de las funciones de los trabajadores del servicio de Call Center, y que trabajadores cumplen el perfil para llevar a cabo la formación. La formación consiste en afianzar los conocimientos adquiridos en formaciones previas y ampliarlos en los campos pertinentes. Todo ello se basa en las demandas de los trabajadores y en la observación directa de sus necesidades. Es por eso, que se plantea la realización de una formación teórico-práctica, en grupos reducidos, en la que los trabajadores puedan adquirir y poner en práctica los conocimientos adquiridos.

OBJETIVOS

Objeto General:

- *Ampliar el uso y habilidades en la herramienta Excel.*

Objetivos Específicos:

- *Fomentar la adquisición de conocimientos y habilidades cognitivas.*
- *Fomentar la inserción socio-laboral.*
- *Fomentar la integración socio-laboral.*
- *Desarrollar las habilidades sociales.*
- *Desarrollar el desempeño laboral.*

METODOLOGÍA

Teórico-práctica, se realizan las explicaciones de forma que los trabajadores puedan ir realizando la práctica de forma directa cada uno con un ordenador.

DESTINATARIOS

Los Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*



PROGRAMACIÓN

- *Grupo 1: 12/11/2019 en horario de 08:00 a 10:00*
- *Grupo 2: 13/11/2019 en horario de 08:00 a 10:00*
- *Grupo 3: 14/11/2019 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 4: 19/11/2019 en horario de 08:00 a 10:00*
- *Grupo 5: 20/11/2019 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 6: 21/11/2019 en horario de 14:30 a 16:30*

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Academia de Enseñanza Libre AElibre.

➤ 2. ACTIVIDAD FORMATIVA: “CONTINUACIÓN DE WORD”

FECHA REALIZACIÓN: NOVIEMBRE DE 2019

DESCRIPCIÓN

Se propone la realización de una formación en la que ampliar los conocimientos de la herramienta Word adquiridos en formaciones previas, la cual puede resultar muy útil para el desempeño de las funciones laborales. Esto se consigue a través de una formación teórico-práctica en la que los trabajadores pueden adquirir los distintos conocimientos sobre esta herramienta de trabajo.

OBJETIVOS

Objeto General:

- *Ampliar el uso y habilidades en la herramienta Word.*

Objetivos Específicos:

- *Fomentar la adquisición de conocimientos y habilidades cognitivas.*
- *Fomentar la inserción socio-laboral.*
- *Fomentar la integración socio-laboral.*
- *Desarrollar las habilidades sociales.*
- *Desarrollar el desempeño laboral.*

METODOLOGÍA

Teórico-práctica, presentación de conocimientos teóricos paralelamente al desarrollo práctico de los mismos con la herramienta.

DESTINATARIOS

Operarios de Repostaje y Operarios de Limpieza.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

PROGRAMACIÓN

- *Grupo 1: 05/11/2019 en horario de 09:00 a 11:00*
- *Grupo 2: 06/11/2019 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 3: 07/11/2019 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 4: 11/11/2019 en horario de 10:00 a 12:00*

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Academia de Enseñanza Libre AElibre.

TERCER TRIMESTRE MEMORIA ANUAL (2019-2020)

➤ 1. ACTIVIDAD DEPORTIVA: “TALLER DE HÁBITOS DEPORTIVOS”

FECHA REALIZACIÓN: ENERO DE 2020

DESCRIPCIÓN

Con la siguiente actividad se trata de exponer la importancia de realizar actividad deportiva así como sus beneficios a nivel personal y socio-laboral. Se proporcionan también consejos prácticos para iniciarse en la realización de actividad deportiva.

OBJETIVOS

Objeto General:

- Concienciar acerca de la importancia de la práctica deportiva.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar herramientas básicas para la iniciación en la práctica deportiva
- Generar un espacio para la convivencia y las relaciones socio-laborales
- Fomentar la integración socio-laboral.

CONTENIDO

1. La práctica deportiva: Se abordan temas relacionados con: qué se entiende por práctica deportiva y qué tipos de actividad deportiva se pueden llevar a cabo teniendo en cuenta las necesidades y posibilidades de cada uno. Entendiendo siempre la importancia de contactar con un especialista.

2. Beneficios de la práctica deportiva. Los distintos beneficios asociados a la misma diferenciando entre:

- Beneficios físicos.
- Beneficios psíquicos.
- Beneficios emocionales.

3. Consejos prácticos de la actividad deportiva: Se proporcionan consejos prácticos acerca de cómo comenzar la realización de actividad deportiva.

METODOLOGÍA

Teórico-práctica. Se expondrán contenidos teóricos pero orientados a la concienciación para la realización práctica de los mismos, además, se propiciará la participación de los asistentes a través de la puesta en común por parte de cada uno.

DESTINATARIOS

Los Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

PROGRAMACIÓN

- *Grupo 1: 15/01/2020 en horario de 10:00 a 11:00*
- *Grupo 2: 17/01/2020 en horario de 14:30 a 15:30*

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Centro de Trabajo.

➤ **2. ACTIVIDAD CULTURAL: VISITA “MUSEO BENITO PÉREZ GALDÓS”**

FECHA REALIZACIÓN: FEBRERO DE 2020

DESCRIPCIÓN

La actividad consiste en una visita guiada por el museo destinado a presentar la vida y obra del escritor canario Benito Pérez Galdós. Esta actividad supone una forma de enriquecer la cultura de los trabajadores así como ahondar en la cultura del archipiélago canario, pudiendo ser partícipes de la historia de la cultura de la isla. Implica una forma de fomentar el interés hacia las actividades culturales que paralelamente pueden fomentar las habilidades cognitivas.

OBJETIVOS

Objeto General:

- *Fomentar el enriquecimiento cultural, el desarrollo cognitivo y la integración sociolaboral.*

Objetivos Específicos:

- *Promover las relaciones interpersonales.*
- *Favorecer la integración socio-laboral.*
- *Fomentar las relaciones sociales entre compañeros.*

DESTINATARIOS

La Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

PROGRAMACIÓN

- *Grupo 1: 12/02/2020 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 2: 12/02/2020 en horario de 15:00 a 17:00*

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Museo Benito Pérez Galdós, Calle Cano nº6, Las Palmas de Gran Canaria.

CUARTO TRIMESTRE MEMORIA ANUAL (2019-2020)

➤ 1. ACTIVIDAD FORMATIVA: “TELEMARKETING”

FECHA REALIZACIÓN: ABRIL DE 2020

DESCRIPCIÓN

Se realiza un curso formativo en el que proporcionar los conocimientos y herramientas necesarias para el Telemarketing. Se pretende con esta formación que los trabajadores amplíen sus capacidades laborales iniciándose en este nuevo ámbito.

OBJETIVOS

Objeto General:

- *Desarrollar las habilidades laborales a través de la formación en Telemarketing*

Objetivos Específicos:

- *Fomentar la adquisición de conocimientos y habilidades cognitivas.*
- *Fomentar la integración socio-laboral.*

- *Desarrollar las habilidades sociales.*

METODOLOGÍA

Teórico-práctica, se realizan las explicaciones de forma que los trabajadores puedan ir realizando la práctica de forma directa cada uno con un ordenador.

DESTINATARIOS

Auxiliares del Call Center.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

PROGRAMACIÓN

- *Grupo 1: 02/04/2020 en horario de 08:00 a 10:00*
- *Grupo 2: 07/04/2020 en horario de 08:00 a 10:00*
- *Grupo 3: 09/04/2020 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 4: 14/04/2020 en horario de 08:00 a 10:00*
- *Grupo 5: 16/04/2020 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 6: 21/04/2020 en horario de 14:30 a 16:30*

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Academia de Enseñanza Libre AElibre.

➤ 2. ACTIVIDAD FORMATIVA: “INICIACIÓN DE EXCEL”

FECHA REALIZACIÓN: ABRIL DE 2020

DESCRIPCIÓN

Se propone ampliar las competencias laborales de los trabajadores a través de la realización de un curso de formación en la que iniciarse con la herramienta Excel. Esto favorece la ampliación de conocimientos así como el interés hacia la adquisición de habilidades cognitivas y laborales.

OBJETIVOS

Iniciar a los trabajadores en el uso y manejo de la herramienta Excel.

METODOLOGÍA

Teórico-práctica, pudiendo realizar ejercicios prácticos durante la explicación teórica. Facilitando la adquisición de conocimientos.

DESTINATARIOS

Operarios de Repostaje y Operarios de Limpieza.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

PROGRAMACIÓN

- *Grupo 1: 06/04/2020 en horario de 09:00 a 11:00*
- *Grupo 2: 08/04/2020 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 3: 13/04/2020 en horario de 10:00 a 12:00*
- *Grupo 4: 15/04/2020 en horario de 10:00 a 12:00*

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Academia de Enseñanza Libre AElibre.

➤ 3. ACTIVIDAD SOCIAL: “CONVIVENCIA EN EL PARQUE JUAN PABLO II”

FECHA REALIZACIÓN: MAYO DE 2020

DESCRIPCIÓN

Se realiza una actividad de convivencia para reforzar la integración socio-laboral y las habilidades sociales. Para ello, se llevan a cabo una serie de dinámicas que tienen como objetivo fomentar la cohesión grupal, el trabajo en equipo, la cooperación además de poner en práctica técnicas de comunicación.

OBJETIVOS

Objeto General:

- *Potenciar la integración socio – laboral y desarrollar las habilidades sociales.*

Objetivos Específicos:

- *Proporcionar técnicas para el fomento de las relaciones socio-laborales.*
- *Mejorar la autonomía e integración social.*
- *Generar un clima de confianza para el desarrollo de las relaciones socio-laborales.*
- *Desarrollar las competencias y aptitudes laborales.*
- *Fomentar la integración e inserción socio-laboral.*

DESTINATARIOS

Los Trabajadores del CEE.

RESPONSABLES

Técnicos del Servicio de Ajuste Personal y Social.

- *Psicóloga.*
- *Trabajadora Social.*

PROGRAMACIÓN

- *Grupo 1: 13/05/2020 en horario de 10:00 a 11:00*
- *Grupo 2: 13/05/2020 en horario de 15:00 a 16:00*

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Parque Juan Pablo II, Calle Hoya del Enamorado s/n, Las Palmas de Gran Canaria.