
 <b>AJUNTAMENT DE VALÈNCIA</b>	<b>-ANEXO 7/ANNEX 7 -</b>  <b>JUSTIFICACIÓN TÉCNICA FINAL DEL PROYECTO</b> <b>E-CONSUMERS</b>	<b>HOJA</b> <b>FULL</b> <b>1</b>
---	--	--


<b>ENTIDAD/ENTITAT</b> <b>ASOCIACION APOYO FAMILIAR Y JUVENIL MAS QUE</b> <b>PALABRAS</b>		<b>C.M.S.S.</b> <b>BENIMACLET</b>	<b>AÑO CONVOCATORIA</b> <b>ANY CONVOVATÒRIA</b> <b>2018</b>
<b>TÍTULO DEL PROYECTO/TÍTOL DEL PROJECTE</b> <b>E-CONSUMERS</b>			
<b>COSTE TOTAL DEL PROYECTO EN EUROS</b> <b>COST TOTAL DEL PROJECTE EN EUROS</b> <b>2470</b>		<b>IMPORTE SUBVENCIONADO POR EL AYTO. DE VALÈNCIA EN EUROS</b> <b>IMPORT SUBVENCIONAT PER L'AJ. DE VALÈNCIA EN EUROS</b> <b>1606,93</b>	
<b>1.</b>	<b>RESUMEN DE LA SITUACIÓN DEL PROYECTO/ RESUM DE LA SITUACIÓ DEL PROJECTE</b>		
FECHA DE RECEPCIÓN DE FONDOS DATA DE RECEPCIÓ DE FONS 06/11/2018	Se trata de un proyecto iniciado a principio de 2018 que tiene como finalidad principal desarrollar en las familias habilidades y destrezas para formar juicios que les permitan tomar las decisiones correctas en su contexto diario para una gestión eficiente y sostenible de sus economías domésticas. Todo ello se llevará a cabo con formación con vocación práctica y sesiones individuales de planificación económica-financiera. Una vez consolidada la capacitación, las familias tendrán la autonomía suficiente para tomar decisiones de consumo responsables.		
FECHA LÍMITE DE INICIO DEL PROYECTO DATA LÍMIT D'INICI DEL PROJECTE 30/09/2018			
FECHA REAL DE INICIO/ DATA REAL D'INICI 01/01/2018			
FECHA LÍMITE PREVISTA DE FINALIZACIÓN DATA LÍMIT PREVISTA DE FINALITZACIÓ 31/12/2018			
FECHA REAL DE FINALIZACIÓN DATA REAL DE FINALITZACIÓ 30/11/2018			
1. 1- VALORACIÓN GENERAL DEL PROYECTO: VALORACIÓ GENERAL DEL PROJECTE:  MUY BUENA/MOLT BONA <input type="checkbox"/>  BUENA/BONA <input checked="" type="checkbox"/>  REGULAR <input type="checkbox"/>  DEFICIENTE/DEFICIENT <input type="checkbox"/>  MUY DEFICIENTE/MOLT DEFICIENT <input type="checkbox"/>	1.2- ¿ EL DESARROLLO DEL PROYECTO HA PERMITIDO ALCANZAR LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS PREVISTOS? EL DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE HA PERMÈS ACONSEGUIR ELS OBJECTIUS ESPECÍFICS PREVISTOS?  SÍ <input type="checkbox"/>  SÍ CON DIFICULTADES/AMB DIFICULTATS <input checked="" type="checkbox"/>  PARCIALMENTE/PARCIALMENT EN UN % <input type="checkbox"/>  NO <input type="checkbox"/>		
1. 3 - EN EL CASO DE QUE ALGUNA DE LAS CONTESTACIONES DEL APARTADO 1.1 SEA “REGULAR”, “DEFICIENTE” O “MUY DEFICIENTE”, EXPLICARLO BREVEMENTE: EN EL CAS QUE ALGUNA DE LES CONTESTACIONS DE L'APARTAT 1.1 SIGA “REGULAR”, “DEFICIENT” O “MOLT DEFICIENT”, EXPLICAR-HO BREUMENT:			

 <b>AJUNTAMENT DE VALÈNCIA</b>	<p align="center"><b>-ANEXO 7/ANNEX 7 -</b></p> <p align="center"><b>JUSTIFICACIÓN TÉCNICA FINAL DEL PROYECTO</b></p> <p align="center"><b>E-CONSUMERS</b></p> <p align="center">2</p>	<p align="center"><b>HOJA</b></p> <p align="center"><b>FULL</b></p>
---	--	---

## 1. SEGUIMENT DE LES ACTIVITATS REALITZADES / SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS


<p>2.1. Anàlisi dels resultats reals en relació amb els previstos en la sol·licitud i en la documentació complementària</p> <p><i>Análisis de los resultados reales en relación con los previstos en la solicitud y en la documentación complementaria</i></p>		
Resultats esperats	Objetivos	Resultados reales
25 personas beneficiarias del Servicio de planificación financiera familiar	<b>01, 04, 05 y 06</b>	13
15 Beneficiarias Servicio de consultoria y reclamaciones	<b>04</b>	17
20 asistentes a los diferentes talleres	<b>01, 03, 04, 05 y 06</b>	26

2.2. Especificacions del conjunt global d'activitats realitzades			
Activitats inicialment previstes	Conclusa	No realitzada	Desestimada
Reunión del equipo de trabajo para confirmar la organización y puesta en marcha	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talleres módulos I y II	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Módulos III, IV y V	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Módulos VI y VII	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Módulo VIII	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Módulo IX	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taller de economía para niños	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asesoramiento individualizado de planificación financiera	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de reclamaciones y consultas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 <b>AJUNTAMENT DE VALÈNCIA</b>	<p align="center"><b>-ANEXO 7/ANNEX 7 -</b></p> <p align="center"><b>JUSTIFICACIÓN TÉCNICA FINAL DEL PROYECTO E-CONSUMERS</b></p>	<p align="center"><b>HOJA FULL 3</b></p>
---	---	--

- 01.** Aprender a conocer y manejar el concepto de presupuesto familiar, como paso previo a cualquier tarea de gestión económica.
- 02.** Diferenciar el concepto de necesidad y deseo, para concienciar en el usuario la necesidad de la responsabilidad en materia económica.
- 03.** Impulsar en el usuario la cultura financiera, mejorando la comprensión de los productos financieros y de sus riesgos en la economía doméstica.
- 04.** Capacitar al beneficiario en materia de sus derechos como consumidor, para fortalecer su posición frente a los abusos del mercado.
- 05.** Desarrollar comportamientos saludables y medioambientalmente sostenibles (uso de métodos alternativos de transporte, separación de residuos, o reciclaje)
- 06.** Fomentar hábitos de vida que reduzca los despilfarros y promuevan el ahorro, como pilares de una buena administración del hogar (alimentación sana, por ejemplo).

<b>2.3- ESPECIFICACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LAS DESVIACIONES PRODUCIDAS EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO RESPECTO A LAS ACTIVIDADES PREVISTAS, EXPLICANDO LOS MOTIVOS Y ACCIONES TOMADAS PARA SU CORRECCIÓN</b> <b>ESPECIFICACIÓ I JUSTIFICACIÓ DE LES DESVIACIONS PRODUÏDES EN L'EXECUCIÓ DEL PROJECTE RESPECTE A LES ACTIVITATS PREVISTES, EXPLICANT ELS MOTIUS I ACCIONS PRESES PER A LA SEUA CORRECCIÓ</b>
<p>No han existido desviaciones en el proyecto original. La única desviación a destacar es la del taller de economía financiera para niños que en próximas semanas se ejecutará, al no encontrar disponibilidad temporal para impartirlo la entidad con la que contábamos inicialmente.</p>
<b>2.4 – VARIACIONES FINALES EN LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES PREVISTOS Y SUS CAUSAS</b> <b>VARIACIONS FINALS EN ELS RECURSOS HUMANS I MATERIALS PREVISTOS I LES SEUES CAUSES</b>
<p>No han existido variaciones de recursos en el proyecto.</p>
<b>2.5 – VALORACIÓN GENERAL SOBRE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO, CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS</b> <b>VALORACIÓ GENERAL SOBRE L'EXECUCIÓ DEL PROJECTE, CONSECUCIÓ D'OBJECTIUS</b>
<p>La valoración general del proyecto ha resultado aceptable, teniendo en cuenta la complejidad de un proyecto de intervención que aborda diversas realidades económicas así como problemáticas de consumo muy diversas. Los talleres han resultado de fácil organización y ejecución, al contar con ya personal adecuado que venía trabajando de hacía tiempo en la impartición de los talleres sobre economía doméstica. Los talleres sobre consumo tampoco han revestido dificultad, al contar también con personal técnico procedente de la Asociación Valenciana de Consumidores y usuarios, una entidad con amplia trayectoria en formación y asesoramiento en materia de consumo en la Comunitat Valenciana.</p> <p>La dificultad más relevante ha resultado el servicio de consultoría y reclamaciones, dada la diversidad de reclamaciones demandadas por los usuarios del programa. Se han tramitado un total de 6 reclamaciones, todas ellas relacionadas con el cobro de comisiones bancarias y eliminación de cláusulas suelo en los contratos de préstamos hipotecarios. Todas estas reclamaciones han resultado favorablemente para los usuarios, lo que apunta a la necesidad de continuar con este servicio.</p>

 <b>AJUNTAMENT DE VALÈNCIA</b>	<p align="center"><b>-ANEXO 7/ANNEX 7 -</b></p> <p align="center"><b>JUSTIFICACIÓN TÉCNICA FINAL DEL PROYECTO E-CONSUMERS</b></p>	<p align="center"><b>HOJA FULL 4</b></p>
---	---	--

Ahora están incrementándose las consultas sobre abusos en los contratos de alquiler. Hemos observado que muchos propietarios de vivienda están rescindiendo contratos de alquiler para incrementar sus precios (pensemos que en el barrio de Benimaclet los precios del alquiler se han incrementado un 69%), lo que está provocando la expulsión de una parte de la población del barrio hacia otros más económicos. Ante esta realidad social, desde la entidad estamos trabajando con AVACU y otras entidades anti-desahucio para defender los derechos de los inquilinos en el barrio.

#### **2.6 – SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES**

Las personas han mostrado una valoración favorable y satisfactoria tanto de los servicios ofrecidos como de la atención del personal. Al finalizar el proyecto se pasó una encuesta a los usuarios y los resultados se adjuntan en el anexo de la justificación técnica. Con una valoración global del servicio de 3,7 sobre 4 pensamos que los resultados nos animan a darle continuidad al proyecto, tal y como ya estamos haciendo.

#### **2.7 – DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN TRAS LA REALIZACIÓN DEL PROYECTOS. ACCIONES FUTURAS DIAGNÒSTIC DE LA SITUACIÓ DESPRÉS DE LA REALITZACIÓ DEL PROJECTES. ACCIONS FUTURES**

Los resultados han sido en términos generales favorables para las personas que hemos atendido. 6 reclamaciones bancarias han concluido con éxito para nuestros usuarios, con dos eliminaciones de cláusula suelo y 4 reintegros de comisiones bancarias indebidamente cobradas por las entidades financieras. Como desafíos encontramos la necesidad de seguir profundizando en la coordinación de los diferentes equipos de trabajo, dada la complejidad que implica una intervención tan diversa y especializada.

València, a 20 de Febrero de 2019

  
**Asociación  
Más que Palabras**  
 Asociación de Apoyo Familiar y Juvenil Más que Palabras  
 C.I.F. G-99368079  
 C/ Reverendo Rafael Tramoyeres nº 39 Bajo  
 Tel. 696 836 377 - 46020 Valencia

**FIRMADO/SIGNAT: Juan José López Sanz**  
**CARGO/CÀRREC: Presidente y Representante legal**

## ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS Y DEL PROYECTO GLOBAL



### Encuesta de satisfacción de la actividad formativa

(no rellenar)

**PROYECTO:** E-CONSUMERS  
**NOMBRE DEL CURSO:** ECONOMIA RESPONSABLE  
**LUGAR:** VALENCIA  
**FECHAS:**

Señale, por favor, en el recuadro correspondiente su valoración del curso en una escala de 1 a 4, donde 1 indica la puntuación más baja y 4 la más alta, en los siguientes aspectos:

#### ORGANIZACIÓN:

- 1.- Organización del curso .....
- 2.- Condiciones del aula para el aprendizaje.....
- 3.- Duración del curso.....
- 4.- Horario del curso.....
- 5.- Atención al alumno por parte de la organización.....

-			+		
1	2	3	4		
1	2	3	4		
1	2	3	4		
1	2	3	4		
1	2	3	4		

#### ACTIVIDAD FORMATIVA:

- 1.- Conocimientos adquiridos .....
- 2.- Metodología empleada para los objetivos pretendidos.....
- 3.- Medios pedagógicos (ejercicios, casos prácticos).....
- 4.- Materiales didácticos (documentación) .....
- 5.- Medios pedagógicos de apoyo (ordenadores, cañón, pizarra, etc.).....

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

#### EVALUACIÓN GLOBAL:

- 1.- Cumplimiento de los objetivos del curso.....
- 2.- Aplicación del contenido a su tarea como voluntario.....
- 3.- Opinión global del curso.....

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

**Describe algo importante que aprendió**

**¿Qué le gustó más de este taller?**

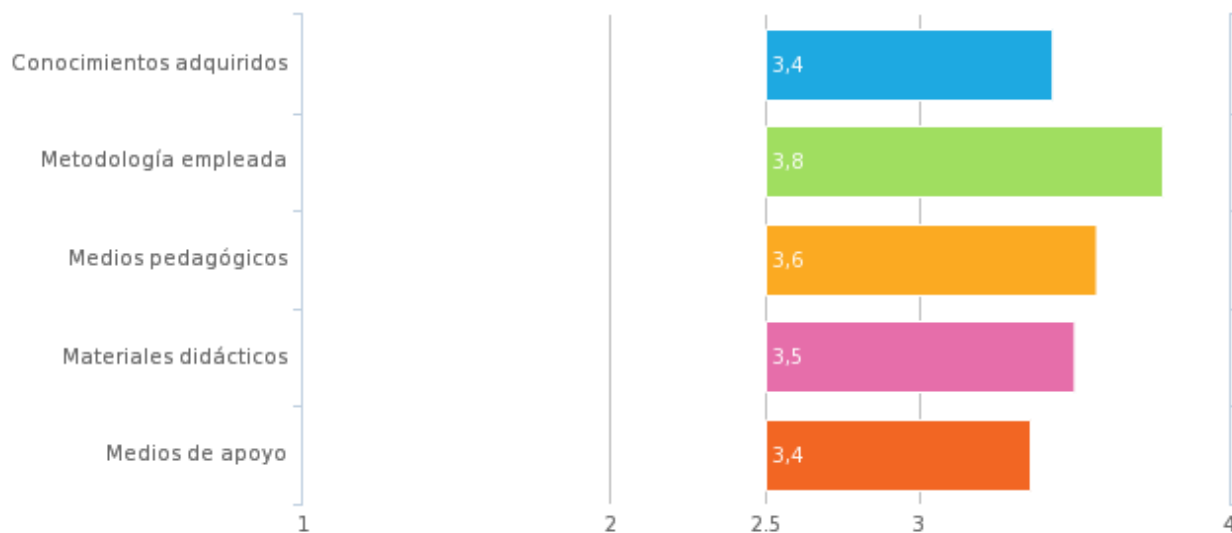
**¿Qué le gustó menos de este taller?**

**De los temas que se han tratado, ¿en cuál le gustaría profundizar para la siguiente sesión?**

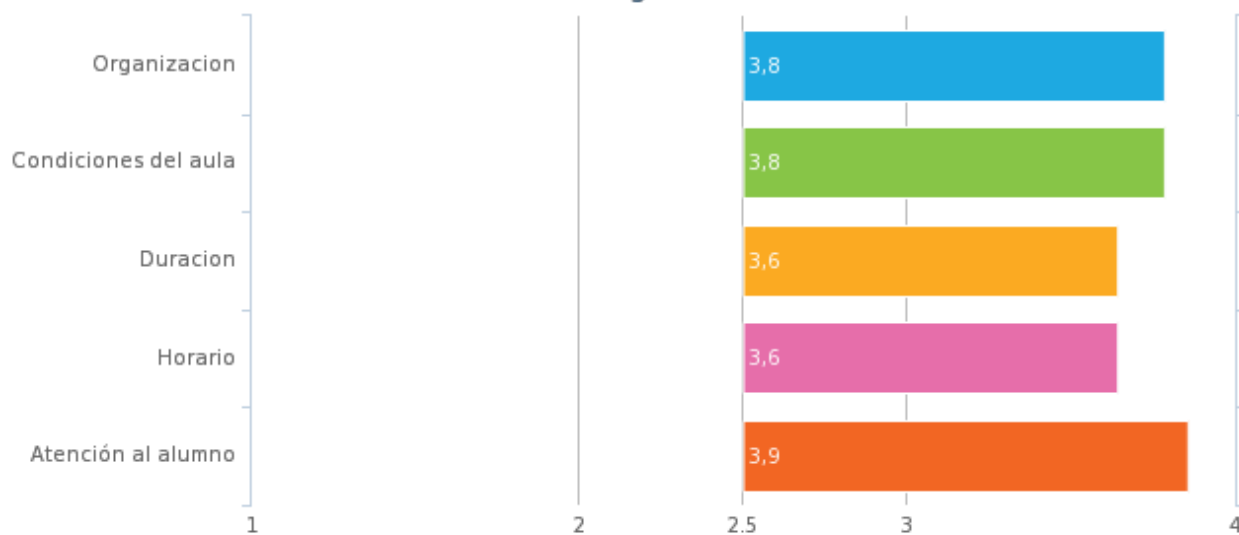


RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS

Actividad formativa

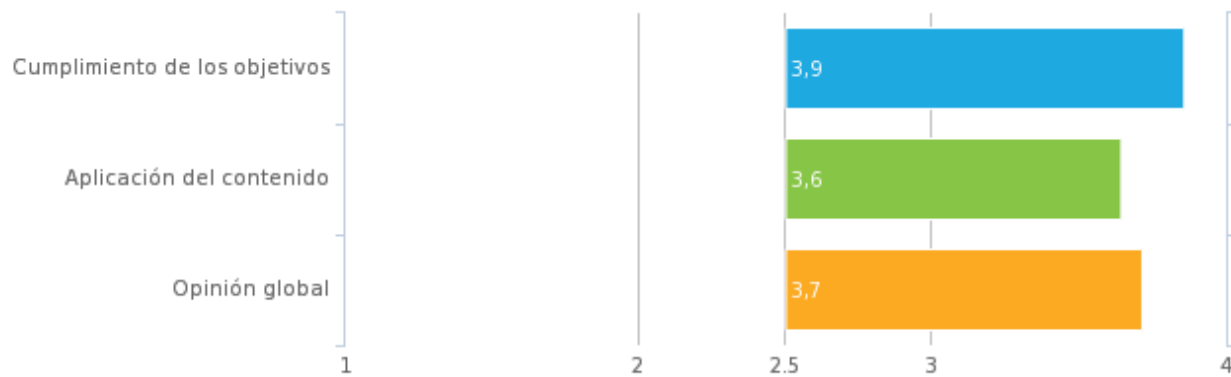


Organizacion





### Evaluación global



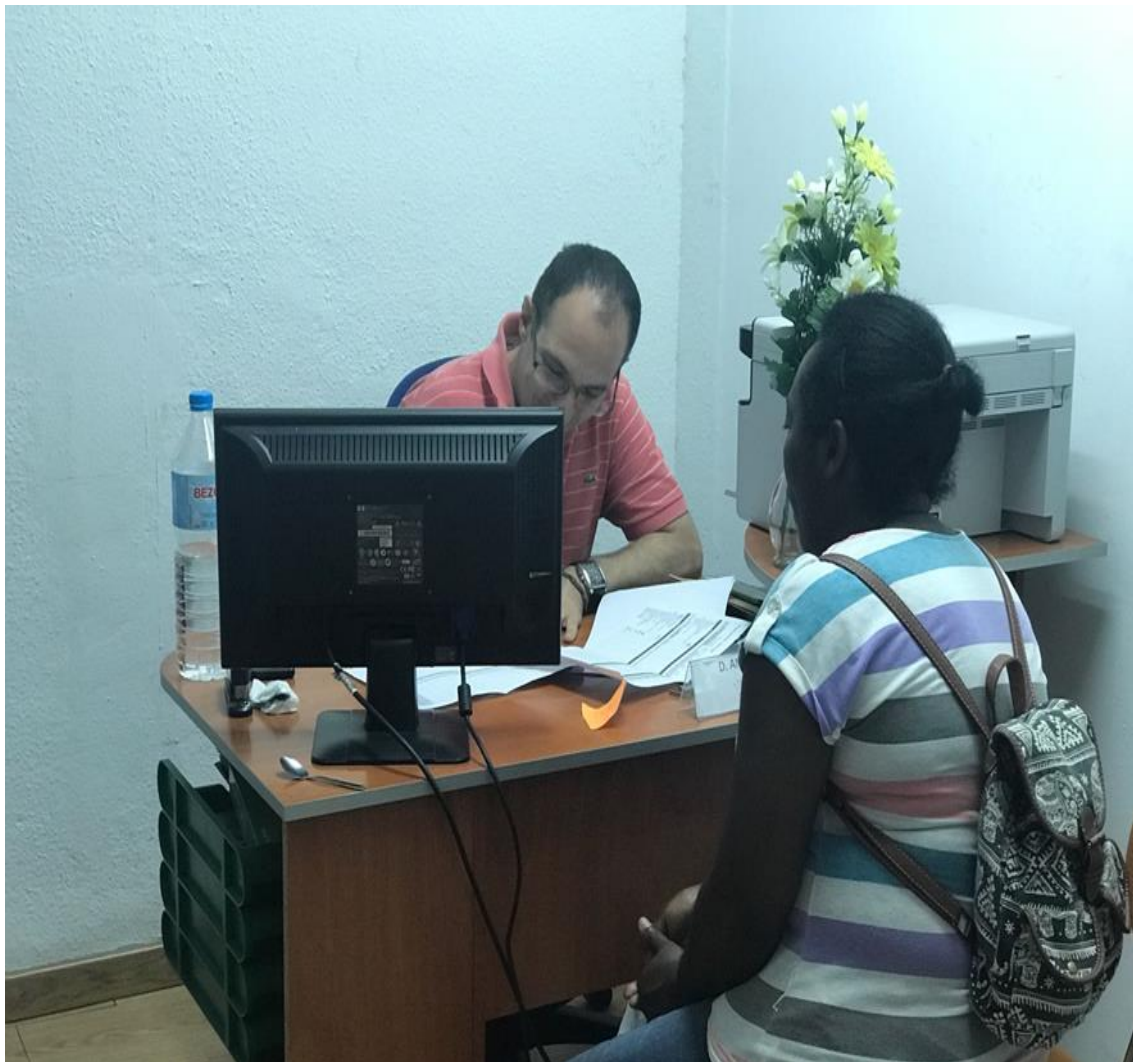


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**-ANEXO 7/ANNEX 7 -**

**JUSTIFICACIÓN TÉCNICA FINAL DEL PROYECTO  
E-CONSUMERS**

**HOJA  
FULL  
8**



Sesión de planificación financiera con una usuaria.





AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

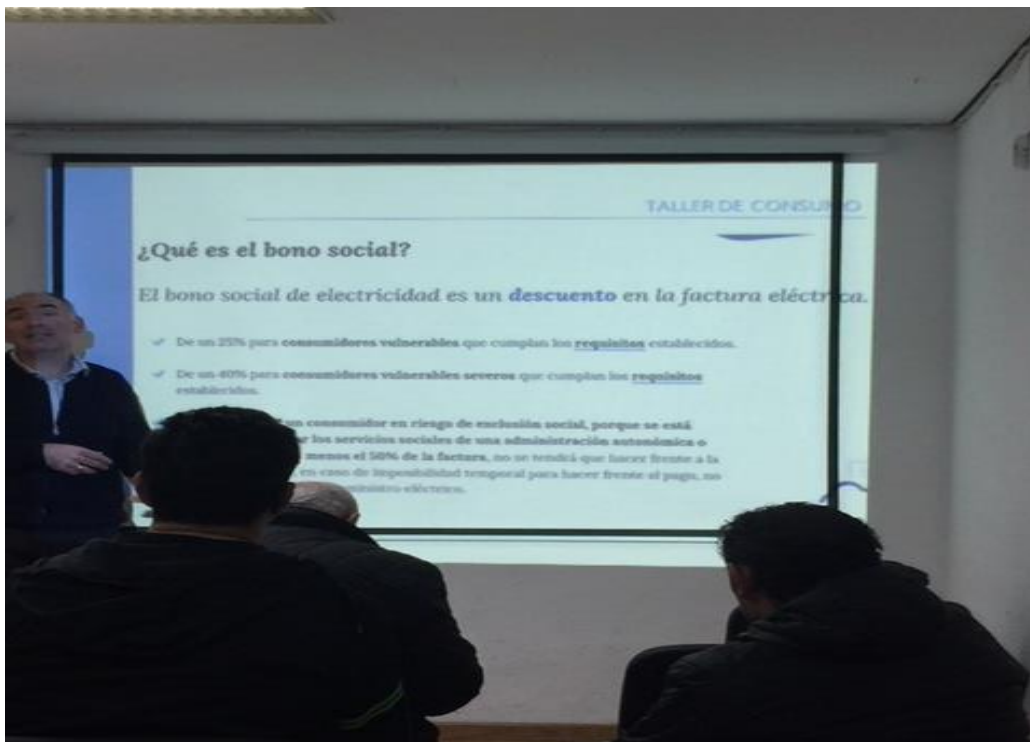
**-ANEXO 7/ANNEX 7 -**

**JUSTIFICACIÓN TÉCNICA FINAL DEL PROYECTO  
E-CONSUMERS**

HOJA  
FULL  
9



Taller sobre derechos y deberes de los consumidores



Distintas instantáneas del taller sobre electricidad y contratos de alquiler impartido por Julián Tío, técnico de AVACU