



CARTA DE SERVICIOS

PROCOMAR VALLADOLID ACOGE 2014



PRINCIPIOS GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Carta de Servicios contiene los principios generales de buena conducta a los que se sujetarán las personas vinculadas a Procomar Valladolid Acoge con respecto a la sociedad, a la información sobre las funciones y servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos de los usuarios y usuarias.

Esta Carta será de obligado cumplimiento por todas las personas al servicio de Procomar Valladolid Acoge.

Asimismo Procomar Valladolid Acoge adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en la presente Carta se apliquen también a voluntarios/as, alumnos/as en prácticas, becarios y a aquellas otras que se encuentren vinculadas a ella.

MISION Y VISION

Procomar Valladolid Acoge es una entidad social sin ánimo de lucro cuya finalidad es la atención social del colectivo de inmigrantes, el desarrollo de proyectos sociales en nuestro ámbito local y de cooperación internacional y que persigan la no discriminación y la defensa de derechos.

Visión

Procomar Valladolid Acoge quiere ser una entidad de referencia en el Tercer Sector:

1. Como entidad independiente.
2. Con un equipo humano comprometido.
3. Que trabaja con rigor y aplicando principios de calidad y transparencia.
4. Que trabaja con otras organizaciones que comparten nuestra misión.
5. Con incidencia social y política.



SERVICIOS QUE PRESTA:

- 1.- Servicio de Primera Acogida: Acoger a las personas que llegan hasta la entidad, conocer, detectar sus necesidades y planificar la intervención.
- 2.- Servicio Jurídico: Informar, orientar, asesorar y acompañar en la tramitación jurídica.
- 3.- Servicio de Alojamiento: acceso a vivienda digna y alojamiento temporal en dispositivos específicos según el perfil de los/as personas beneficiarias.
- 4.- Servicio de Empleo: Itinerarios personalizados e individualizados de inserción socio laboral que persiguen la inserción socio laboral.
- 5.- Servicio de Formación para Menores, Jóvenes y Adultos.
- 6.- Servicio de Atención Psicosocial y de Fomento de la Participación Social de la Mujer Inmigrante. Favorecer el crecimiento personal y el empoderamiento.
- 7.- Servicio de Mediación, Traducción e Interpretación.
- 8.- Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación. Asistencia a víctimas, promoción de la igualdad y sensibilización.
- 9.- Sensibilización Social. Promoción de actitudes positivas y no discriminatorias hacia las personas inmigrantes. Defensa de derechos.
- 10.- Acogida, formación y promoción del Voluntariado Social.
- 11- Cooperación Internacional.

DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS

Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración

Derecho a ser informado y asistido sobre el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

A preservar su intimidad y datos personales, haciendo uso de ellos en cumplimiento de la legislación vigente.

A ser atendidos de manera presencial, telefónica o correo electrónico.

A ser atendidos por los diferentes servicios que la entidad presta así como a recibir una información veraz, real y profesional.

A ser acompañados cuando la situación requiera de asistencia técnica profesionalizada.

FORMA DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS

Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la Carta de Servicios.

A través de la expresión de sus opiniones en las encuestas de evaluación de los diferentes servicios.

LEYES Y NORMATIVA A LOS CUALES ESTÁN SUJETOS LOS SERVICIOS

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (Vigente hasta el 01 de Enero de 2016).

Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo
REGULADORA DEL DERECHO DE ASOCIACIÓN

Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno

Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de

DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL LIBRO DE QUEJAS Y SU-

La Asociación tiene un **Libro de Quejas y un Buzón de Sugerencias** que tiene por objeto dejar constancia escrita de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que los usuarios estimen convenientes sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad del servicio prestado por los programas de esta organización.

Las quejas podrán formularse en el correspondiente libro o mediante escrito firmado, dirigido al domicilio social de la Asociación Procomar Valladolid Acoge.

Las sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente libro, pudiendo ser anónimas y presentarse utilizando cualquier otro formato o carta con independencia del libro de reclamación.

COMPROMISO DE CALIDAD

Nuestro compromiso de calidad se dirige a facilitar a nuestros clientes el ejercicio efectivo de sus derechos, a prestarles atención y asesoramiento personalizado, reducir y, en todo caso, cumplir los plazos establecidos así como mejorar de forma continua los servicios prestados.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

- 1.- Nº total de usuarios/as atendidos por la organización.
- 2.- Nº total de usuarios/as atendidos por cada servicio de la organización.
- 3.- Valoración de la satisfacción de los/as usuarios/as atendidos en los diferentes servicios.
- 4.- Nº de quejas y sugerencias recibidas en total por la organización.
- 5.- Nº de quejas y sugerencias recibidas por servicios.
- 6.- Tiempo medio de respuesta de las quejas recibidas.

DATOS ÚTILES

PROCOMAR VALLADOLID ACOGE
C/ FRAY LUIS DE LEÓN 14
47002 VALLADOLID
TFNO: 983 309915
FAX: 983 309915
Correo electrónico: valladolidacoge@telefonica.net
www.valladolidacoge.org



@ProcomarVLL

Procomar Valladolid Acoge.

procomar.wordpress.com

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:
DE LUNES A VIERNES:
DE 9:00 A 14:00 HORAS.
DE 16:00 A 20:00 HORAS.