CARTA DE SERVICIOS

PROCOMAR

Valladolid Acoge

EDICIÓN 03 - 29 DE ENERO 2021

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 las personas usuarias.

Esta Carta es 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 al voluntariado, alumnando en prácticas, becariado y a aquellas otras personas que se encuentren vinculadas a ella.

MISIÓN

Procomar Valladolid Acoge es una entidad social sin ánimo de lucro cuya finalidad es la atención social del colectivo de migrantes, 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:

- Como entidad independiente
- Con un equipo humano comprometido
- Que trabaja con rigor y aplicando principios de calidad y transparencia
- Que trabaja con otras organizaciones que comparten nuestra misión
- Con incidencia social y política

SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD

INTERVENCIÓN SOCIAL

PRIMERA ACOGIDA

ASESORÍA JURÍDICA

MEDIACIÓN INTERCULTURAL

VIVIENDA

- ALOJAMIENTO
- ALOJAMIENTO TEMPORAL

AREA DE MUJER

ATENCIÓN PSICOSOCIAL

EDUCACIÓN y FORMACIÓN

- FORMACIÓN PRELABORAL
- FORMACIÓN OCUPACIONAL
- FORMACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

ESCUELA VERANO INTERCULTURAL

- LENGUA CASTELLANA
- REFUERZO EDUCATIVO
- ESCUELA VERANO INTERC
- OCIO Y TIEMPO LIBRE

ATENCIÓN VÍCTIMAS ORIGEN RACIAL O ÉTNICO

AREA DE EMPLEO

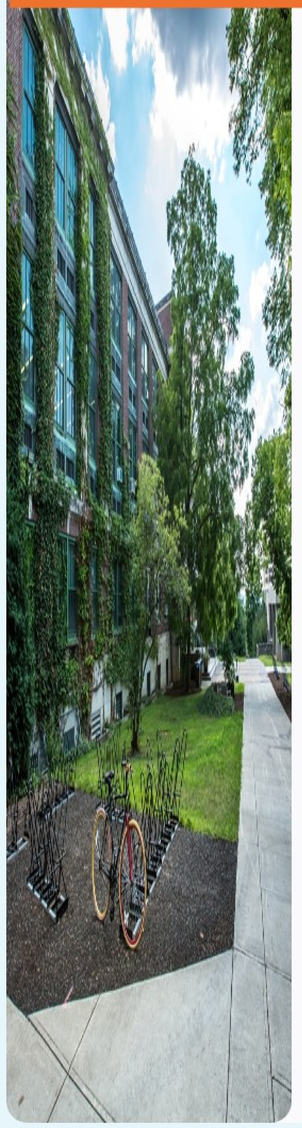
- ITINERARIOS SOCIOLABORAL
- INCORPORA
- GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD
- BOLSA DE EMPLEO

COOPERACIÓN AL DESARROLLO

COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

VOLUNTARIADO

SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD



a. Servicio Primera Acogida

Acoger a las personas que llegan hasta la entidad, conocer, detectar sus necesidades y planificar la intervención

b. Servicio Jurídico

Informar, orientar, asesorar y acompañar en la tramitación jurídica

c. Servicio de Alojamiento

Acceso a vivienda digna y alojamiento temporal en dispositivos específicos según el perfil de las personas beneficiarias

d. Servicio de Formación

Para Menores, Jóvenes y Adultos

e. Servicio de Empleo

Itinerarios personalizados e individualizados de inserción socio laboral que persiguen la inserción socio laboral

f. Servicio de Atención Psicosocial y de Fomento de la Participación Social de la Mujer Migrante

Favorecer el crecimiento personal y el empoderamiento

g. Servicio Servicio de Mediación, Traducción e Interpretación

h. Servicio de Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación

Asistencia a víctimas, promoción de la igualdad y sensibilización

i. Servicio Sensibilización Social

Promoción de actitudes positivas y no discriminatorias hacia las personas inmigrantes. Defensa de derechos

j. Servicio Acogida, formación y promoción del Voluntariado Social

k. Cooperación Internacional

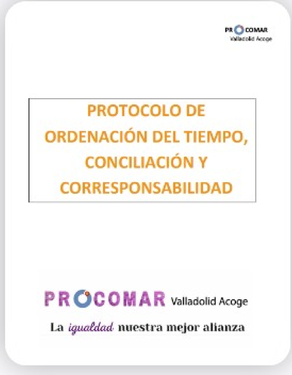
PLAN DE IGUALDAD, PREVENCIÓN DE ACOSO Y VIOLENCIA DE GÉNERO

II Plan de Igualdad 2021 - 2025

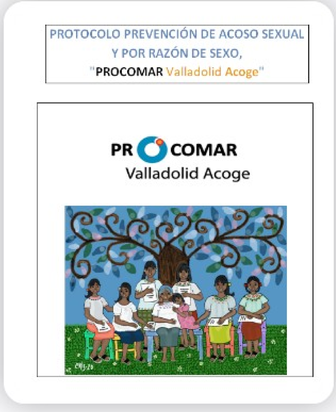
PROCOMAR Valladolid Acoge

La *igualdad* nuestra mejor alianza

Guía Lenguaje Inclusivo



Protocolo Medidas de Conciliación



Protocolo de Prevención del Acoso sexual o por razon de sexo

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- 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
- Derecho a preservar su intimidad y datos personales, haciendo uso de ellos en cumplimiento de la legislación vigente
- Derecho a ser atendidos de manera presencial, telefónica, por correo electrónico
- Derecho a ser atendidos por los diferentes servicios que la entidad presta así como a recibir una información veraz, real y profesional
- Derecho a ser acompañados cuando la situación requiera de asistencia técnica profesionalizada

FORMA DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

01

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones

02

Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo REGULA-DORA DEL DERECHO DE ASOCIACIÓN

03

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

04

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

05

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

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

CALIDAD

Nuestro compromiso de calidad se dirige a facilitar a nuestros grupos de interés, 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

01 Nº total de personas usuarias atendidas por la entidad

02 Nº total de personas usuarias atendidas por por cada servicio de la entidad

03 Nº de quejas y sugerencias recibidas en total por la entidad

04 Nº de quejas y sugerencias recibidas por servicios

05 Tiempo medio de respuesta de las quejas recibidas

Contacto

@procomarvalladolidacoge

@ProcomarVLL

/ProcomarValladolidAcoge

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