



CARTA DE SERVICIOS

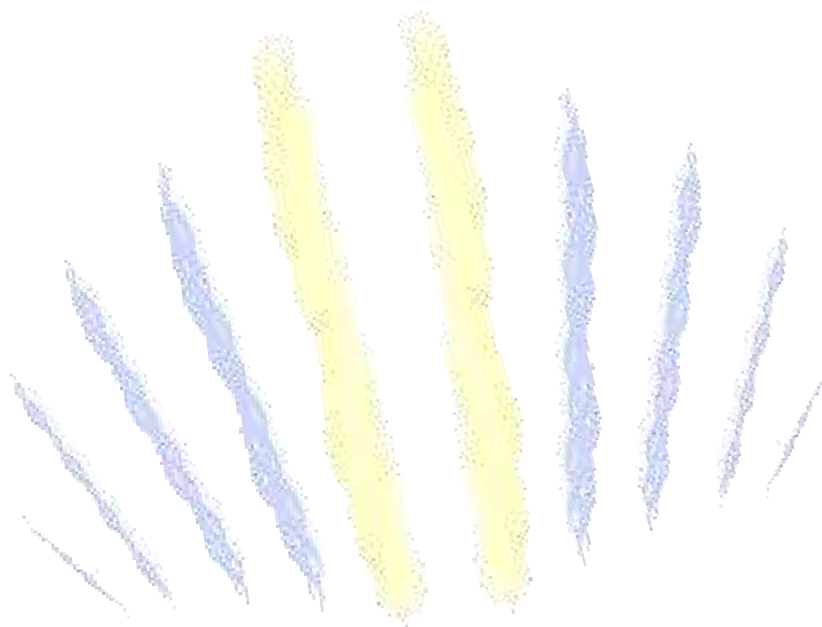


versión 2022

Autores/as:



“LA RUECA” Asociación
C/ Barlovento 1-local
Madrid-28017
Correo-e: larueca@larueca.info
Página web: www.larueca.info
Tlf: +34 91 404 07 33
Fax: +34 91 404 07 26



Asociación Declarada de Utilidad Pública.

“LA RUECA” Asociación, consciente de la creciente y actual problemática medioambiental y con el claro propósito de tender hacia un desarrollo sostenible, se compromete a la prevención, protección y conservación del Medio Ambiente en todas sus actividades



PRESENTACIÓN

Dimanada del compromiso y su responsabilidad social, la Carta de Servicios de “**LA RUECA**” **Asociación** está orientada a garantizar el buen funcionamiento de los Centros y Servicios que pone a disposición de las personas en situación de vulnerabilidad social.

Por este motivo, establecemos como prioritaria la mejora de la atención a los/as participantes, su participación social, así como el establecimiento de un sistema de calidad que permita la interrelación próxima y directa entre los/as participantes y la Asociación con el fin de consolidar una mejora continua de los servicios prestados.

La Carta de Servicios es un documento que recoge los compromisos de “**LA RUECA**” **Asociación** con sus participantes. Estos compromisos están orientados a conseguir su satisfacción poniendo a su disposición una oferta permanente de acciones sociales que se deberán medir a través de diversos controles de calidad: indicadores, encuestas, sugerencias y reclamaciones...

MISIÓN de LA RUECA:

Acompañar socialmente a personas en situación d vulnerabilidad con el fin de facilitar su autonomía e independencia, fomentando la participación de la comunidad y trabajando en red

VISIÓN de la RUECA:

Conseguir la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad social contribuyendo a la transformación positiva de la sociedad.

VALORES de la RUECA:

- **Compromiso:** es el entusiasmo personal con lo que hacemos y cómo lo hacemos para conseguir nuestros objetivos y contribuir a la transformación social.
- **Calidad:** supone la mejora continua en relación a un excelente desempeño profesional al servicio de las personas, optimizando las acciones orientadas a la satisfacción de sus necesidades.
- **Creatividad:** desarrollo de acciones innovadoras para satisfacer las necesidades sociales, siendo catalizadores del cambio y con la participación de los grupos de interés

SERVICIOS QUE PRESTA

“LA RUECA” Asociación presta una variada gama de servicios sociales y de dinamización cultural, para alcanzar globalmente su Misión, a través de tres áreas de intervención:

❖ *Gestión de la Diversidad e Intervención Comunitaria*

- Acompañamiento social
- Enseñanza del castellano y Alfabetización
- Asesoría jurídica, social, laboral a inmigrantes
- Mediación intercultural
- Procesos de intervención comunitaria.

❖ *Intervención Sociolaboral*

- Empleo Joven.
- Orientación socio-laboral
- Formación Ocupacional
- Prospección e intermediación empresarial
- Empresa de Inserción
- Formación de orientadores/as sociolaborales

❖ *Intervención Socioeducativa y Tecnología Social*

- Escuela de Segunda Oportunidad.
- Tecnolab
- eRueca. Centro Social Virtual.
- Intervención individual y familiar.
- Participación y formación social
- Ocio alternativo
- Refuerzo socioeducativo.

- ❑ **Un equipo de profesionales de la intervención social a su disposición**
- ❑ **Buzón de sugerencias**
Recepción y gestión de sugerencias-quejas sobre “LA RUECA”, sus servicios y recursos
- ❑ **Asesoramiento y Dinamización socio-comunitaria**

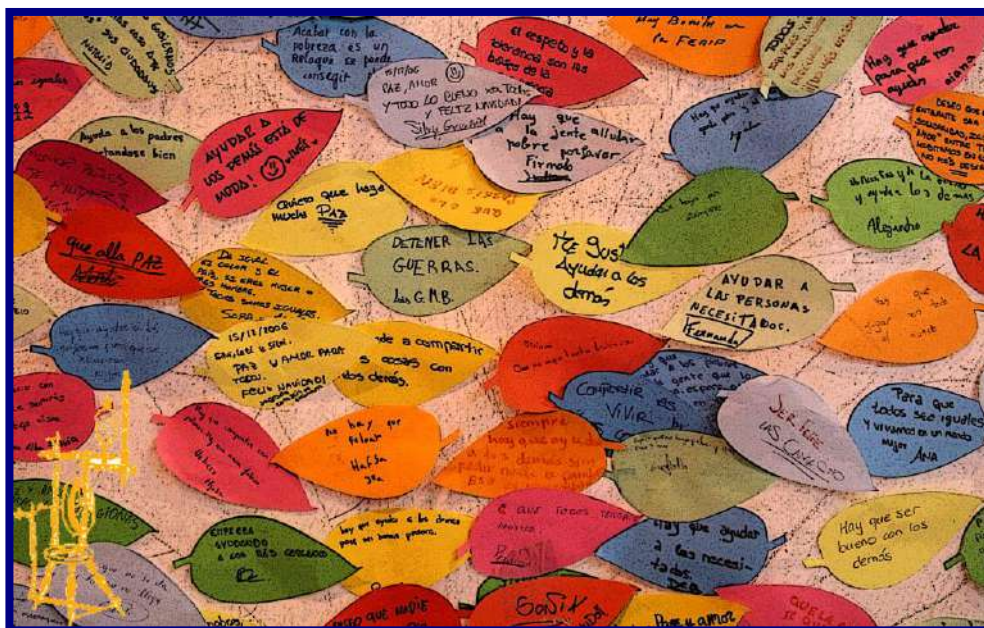
Nuestras **Estrategias para la Inclusión Social** son:

- *Acompañamiento Social*
- *Empleo, Formación Ocupacional y Prelaboral*
- *Intervención Socioeducativa*
- *Fomento de las nuevas tecnologías (e-inclusion)*
- *Formación a profesionales*
- *Intervención Comunitaria y Participación Social*
- *Impulso de plataformas y trabajo en red*

DERECHOS DE LAS/OS PARTICIPANTES

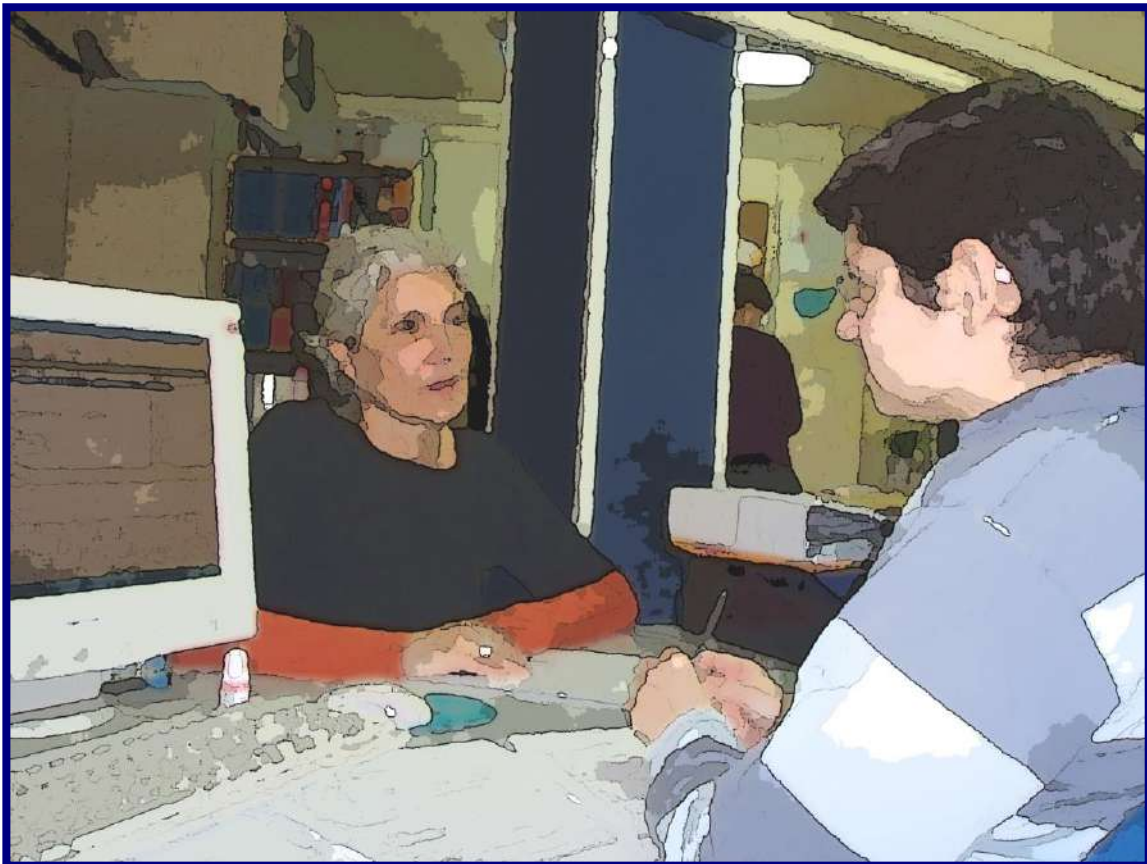
Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de los datos personales.
5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general a toda aquella información que requiera como usuario.
9. A mantener relaciones interpersonales, incluyendo el derecho de recibir visitas.
10. A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros servicios afines, como el socio sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de intervención personalizada.



DEBERES DE LAS Y LOS PARTICIPANTES

- Respetar la normativa general de los Centros de **“LA RUECA” Asociación**.
- Utilizar las instalaciones y los recursos informáticos proporcionados por **“LA RUECA”** en las condiciones que aseguren un adecuado uso de los mismos.
- Participar activamente en las actividades de grupo y foros de discusión en un lenguaje respetuoso y no ofensivo con el resto de la comunidad.
- Aceptar el modelo de trabajo establecido y consensuado, en cada caso, por los/as profesionales.
- Respetar la propiedad intelectual, industrial y de autoría de **“LA RUECA”**. En caso de no hacerlo, incurrirá en las sanciones establecidas en la legislación vigente que regula esta materia.
- Dedicar los medios necesarios (tecnológicos, de tiempo, etc.) para poder realizar satisfactoriamente las actividades acordadas
- Aceptar las decisiones de la Coordinación de los Centros, cuando éstas pongan fin al procedimiento correspondiente.
- Abstenerse de cometer actos que atenten contra la honestidad individual o colectiva de los miembros de **“LA RUECA” Asociación** y otros participantes de las actividades.



FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los/as participantes de “LA RUECA” Asociación podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Los cauces de participación, mejora y aportación que se estipulan en los distintos proyectos, centros y servicios, y que se recogen en la política de empoderamiento de “**LA RUECA**” y de cada dispositivo.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias
- Por medio de la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción.
- Desde la página web de la entidad: www.larueca.info
- Por correo electrónico a larueca@larueca.info
- Por fax al 91 404 07 26 y por teléfono al 91 404 07 33.
- Buzones de sugerencias existentes en cada Centro o Servicio.
- Escritos dirigidos a la dirección de la entidad: Calle Barlovento 1-local (Madrid-28017)
- Personalmente en las instalaciones de la Entidad.

POLÍTICA DE CALIDAD

INTRODUCCIÓN

Desde sus orígenes, “**LA RUECA**” **Asociación** se ha perfilado con un equipo de cualificados/as profesionales de la intervención social y su principal objetivo es aumentar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad social.

Esto nos lleva a una exigencia ineludible para orientar con éxito la gestión hacia la calidad y respetar nuestro entorno, logrando la plena satisfacción de nuestros grupos de interés; a través de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, de “**LA RUECA** Sostenible” y del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, recogidos en los Principios –Misión/Visión- y Valores de la entidad.

Para conseguir una mejora continua de la calidad nos comprometemos a cumplir sus requisitos y crecer como organización del tercer sector. La tarea de todos los miembros de la entidad es llevar a cabo los objetivos que nos proponemos, encaminados a un análisis y mejora de los mismos, evaluándonos constantemente en nuestro desempeño y así conseguir una plena satisfacción de las personas implicadas.

“**LA RUECA**” **Asociación** se compromete a respetar el Medio Ambiente, detectando los posibles impactos derivados de sus actividades y controlándolos, así como introduciendo la gestión ambiental en los procesos de mejora continua y comprometiéndonos a cumplir más allá de los requisitos legales aplicables.

Las directrices que emanan de esta política se resumen en los siguientes principios y objetivos básicos:

1. Orientación al/la cliente

Nuestra razón de ser son nuestros grupos de interés, persiguiendo su plena satisfacción y adelantándonos a sus expectativas y necesidades sociales. Haciendo hincapié en la participación de participantes (empowerment) y en la evaluación de los resultados para mejorar.

2. Atención individualizada y grupal

La profesionalización del tercer sector nos obliga a adecuar nuestros procesos a las características y necesidades de cada cliente. Por este motivo, una de nuestras constantes de actualización es la mejora permanente de dicho proceso.

3. Autocontrol

La gestión de nuestros servicios ha de estar centrada en las personas que los realizan, para lo cual dentro de su marco de actuación, tienen la autoridad y capacidad para organizar las acciones para conseguir la satisfacción de los/as clientes, contando para ello con todo el apoyo de la entidad.

OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD

Con respecto a los objetivos que nos planteamos desde la Calidad:

1. Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés en todas las fases de atención, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.
2. Desarrollar, implantar y certificar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, conforme al modelo EFQM, manteniendo permanentemente actualizado el Manual de Calidad y los documentos que integren este sistema.
3. Comunicar a los grupos de interés, con la mayor antelación posible, las incidencias que se puedan producir en la prestación de los servicios y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.
4. Involucrar a nuestros/as profesionales, con sus aportaciones y sugerencias, en la consecución de la mejora continua con el apoyo firme de los/as líderes de la entidad. Potenciando sus competencias técnicas a través de la formación continua y la motivación.
5. Observar comparativamente la evolución de entidades significativas en el tercer sector para el establecimiento de alianzas y recursos.
6. Planificar y controlar los objetivos de optimización de los recursos naturales y energéticos, así como de la correcta gestión medioambiental.

Para lograr estos objetivos, **“LA RUECA” Asociación** se compromete a cumplir y velar por el cumplimiento del sistema establecido, así como dotar de los medios necesarios para su desarrollo y evaluar la adecuación del mismo, garantizando la protección eficaz de nuestro entorno.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Niveles de Calidad

La relación de servicios detallados en esta carta se llevará a cabo por “LA RUECA” conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Los/as profesionales de esta entidad guardarán confidencialidad en relación a la información personal de los/as participantes
- Existirá un plan operativo anual que se hará público a todos los grupos de interés
- Se efectuará un seguimiento periódico del plan estratégico de la entidad
- Se informará de manera inmediata de los nuevos servicios y recursos de la Asociación
- Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de diez días laborables
- Serán contestadas todas las peticiones y solicitudes tanto de los/as profesionales como de los/as participantes por un canal similar al utilizado para su exposición
- Cumplimiento de los horarios establecidos por los Centros y Servicios
- Elaboración de encuestas de calidad y necesidades sociales de forma periódica.

2. Sistemas de afianzamiento de la Calidad

- LA RUECA” Asociación, a través del Comité de Calidad, implantará y hará seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en el modelo EFQM
- Realizarán análisis sobre compromisos adquiridos mediante encuestas a todos los grupos de interés y se analizarán las quejas, sugerencias y opiniones recibidas por los canales que se detallan en esta Carta de Servicios.
- Así mismo, se articularán todos los medios necesarios para hacer un seguimiento exhaustivo del sistema de prevención de riesgos laborales y los planes de prevención implantados.

3. Indicadores para el seguimiento y la evaluación de la Calidad

Para conocer el grado de satisfacción de los/as participantes y valorar los resultados de nuestros compromisos utilizaremos los siguientes indicadores:

- ❖ Valoración de la satisfacción de los/as participantes en los diferentes programas, servicios y Centros que la entidad gestiona.
- ❖ Valoración de las Evaluaciones del desempeño efectuadas con los/as profesionales de la Entidad
- ❖ Nº total de participantes en los servicios mencionados
- ❖ Nº de quejas presentadas y seguimiento de su respuesta
- ❖ Nº de publicaciones editadas por la entidad
- ❖ Nº de cursos de formación realizados por el personal de la Asociación
- ❖ Valoración de las acciones de mejora implantadas y propuestas



¿CÓMO NOS PODÉIS AYUDAR?

Para proporcionar un servicio de calidad debe de existir un compromiso mutuo entre la Asociación y sus participantes. Este compromiso se resume en:

- Contribuir a mantener un entorno propicio para la intervención social evitando ruido y actividades que lo perturben
- Respetar las instalaciones, equipos y recursos
- Cumplir los plazos del itinerario de inserción social
- Colaborar con el personal de la entidad, manteniendo las instalaciones como las encontraron
- Cumplir las instrucciones y normas vigentes
- Respetar la propiedad intelectual, según la legislación vigente, a la hora de utilizar y/o reproducir documentos

NORMATIVA

- *Real decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.*
- *Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*
- *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales*
- *Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual*
- *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.*



DIRECTORIO

“LA RUECA” Asociación

C/ Barlovento, 1-local
Madrid-28017

Correo-e: larueca@larueca.info

Página web: www.larueca.info

Tlf: +34 91 404 07 33

Fax: +34 91 404 07 26

NUESTROS CENTROS		
OFICINAS CENTRALES LA RUECA Asociación C/ Barlovento, 1 (LOCAL) 28017 - MADRID Metro: Hnos. García Noblejas (L-7) Salida: José Arcones Gil Telf: 91 404 07 33 - Fax: 91 404 07 26 larueca@larueca.info	CENTRO INTEGRADO USERA LA RUECA Asociación C/ San Antonio de Padua, 15 (LOCAL) 28026 - USERA - MADRID Metro: USERA (L-6) Bus: 78 Telf: 91 367 99 35 centrousera@larueca.info	OFICINAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL INMIGRANTE NORTE C/Bravo Murillo, 133-Acceso C/Juan Pantoja, 2 28020 - MADRID Metro: Alvarado Telf: 91 758 14 37 - Fax: 91 542 46 70 oficinainmigracion@larueca.info
AULA TECNOLAB LA RUECA Asociación C/ Néctar, 49 , planta baja (LOCAL 4) 28022 - Madrid Metro: Canillejas y Torres Arias (L-5), Bus: 28 Telf: 91 867 52 11 tecnolab@larueca.info	VILLAVERDE LA RUECA Asociación Paseo Alberto Palacios, nº 13, 4 Plta. 28021 - MADRID Metro: Villaverde Alto, Bus: 130 Telf.: 91 502 83 89/660 54 40 72 empleojoven@larueca.info	SUR - OESTE C/ Via Carpetana, nº 99 28047 - MADRID Metro: Carpetana (L-6) / Bus 17 y 25 Telf.: 91 462 54 80 - Fax: 91 472 26 38 oficinainmigracion@larueca.info
CENTRO INTEGRADO VALDERROBRES LA RUECA Asociación C/ Valderrobres, 2 (LOCAL) 28022 - MADRID Metro: Canillejas y Torres Arias (L-5) Bus: 28 Telf.: 91 826 12 23 centrovalderrobres@larueca.info	UDC RETIRO LA RUECA Asociación C/ Betancunia, 4 (LOCAL) 28017 - Madrid Metro: Hnos.García Noblejas L-7 Telf: 91 990 78 68 coordinacionretiro@larueca.info	
		
OTROS CENTROS		
INTEGRACENTRO CENTRO COMUNITARIO CASINO DE LA REINA C/ Casino, nº 3 28005 - Madrid Telf.: 678 813 217 integracentro@larueca.info	INCLUSIÓN SOCIAL ARCOS DE JALÓN C/ Arcos de Jalón, 34 28037 - Madrid Télf.: 691 24 26 74 coordinacioninclusionesanblas@larueca.info	INCLUSIÓN SOCIAL TORRE ARIAS C/ Torre Arias, nº 2 28027 - Madrid Télf.: 691 24 26 74 coordinacioninclusionesanblas@larueca.info
UTE VILLAVERDE Télf.: 601 60 15 54 comunitariovillaverde@ecylarueca.org	SS REYES Calle Federico García Lorca S/N - SS REYES 91 6540143 / 91 6592234 empleossr@larueca.info	MEDIACIÓN DISTRITO LATINA Télf.: 687 40 31 52 coordinacionpuertadelangel@larueca.info




www.larueca.info



Carta de Servicios - "LA RUECA" Asociación


...urdiendo el tejido social...