



# CARTA DE SERVICIOS



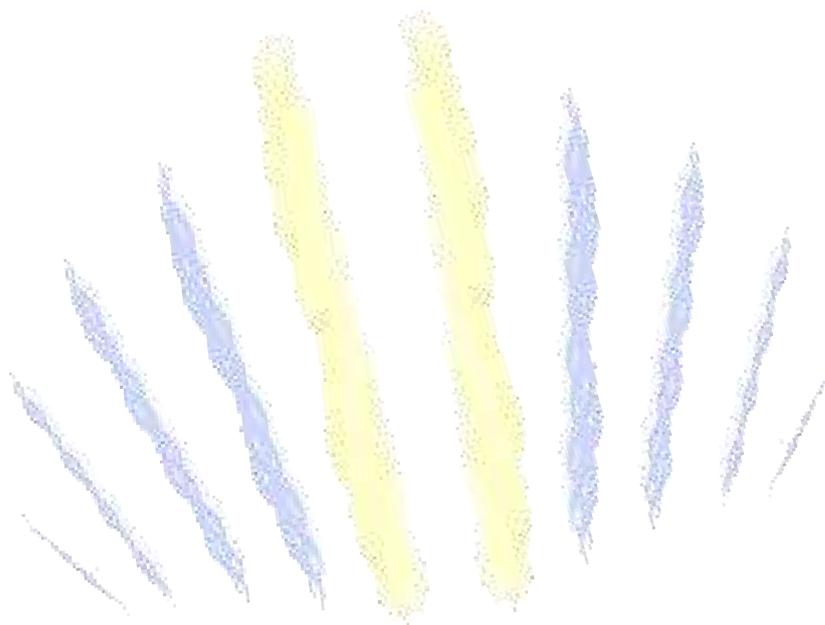
*versión 2022*



*Autores/as:*



**“LA RUECA” Asociación**  
C/ Barlovento 1-local  
Madrid-28017  
Correo-e: [larueca@larueca.info](mailto:larueca@larueca.info)  
Página web: [www.larueca.info](http://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**

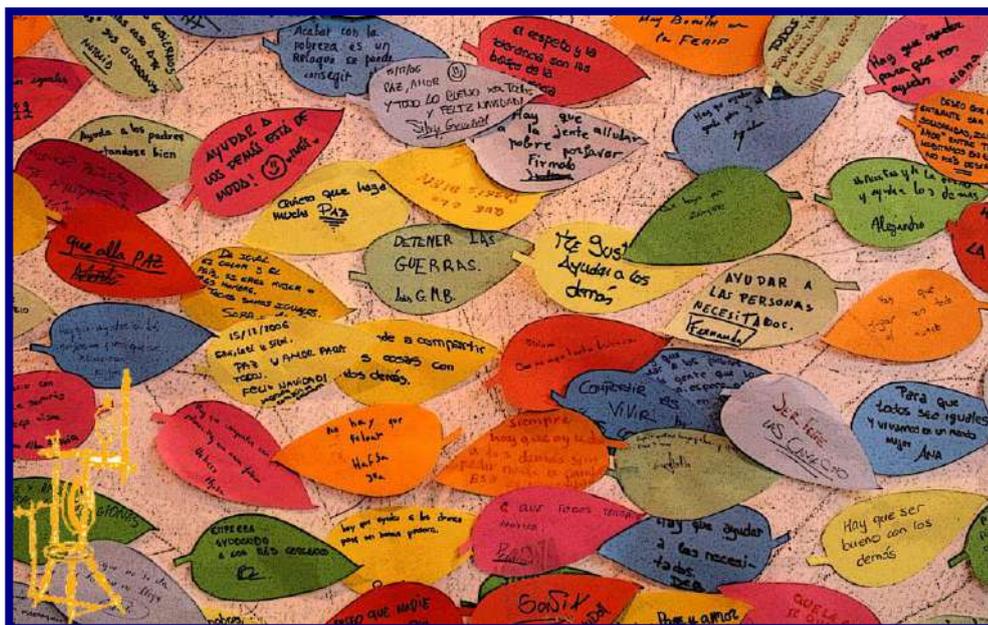
Nuestras **Estrategias para la Inclusión Social** son:

- *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

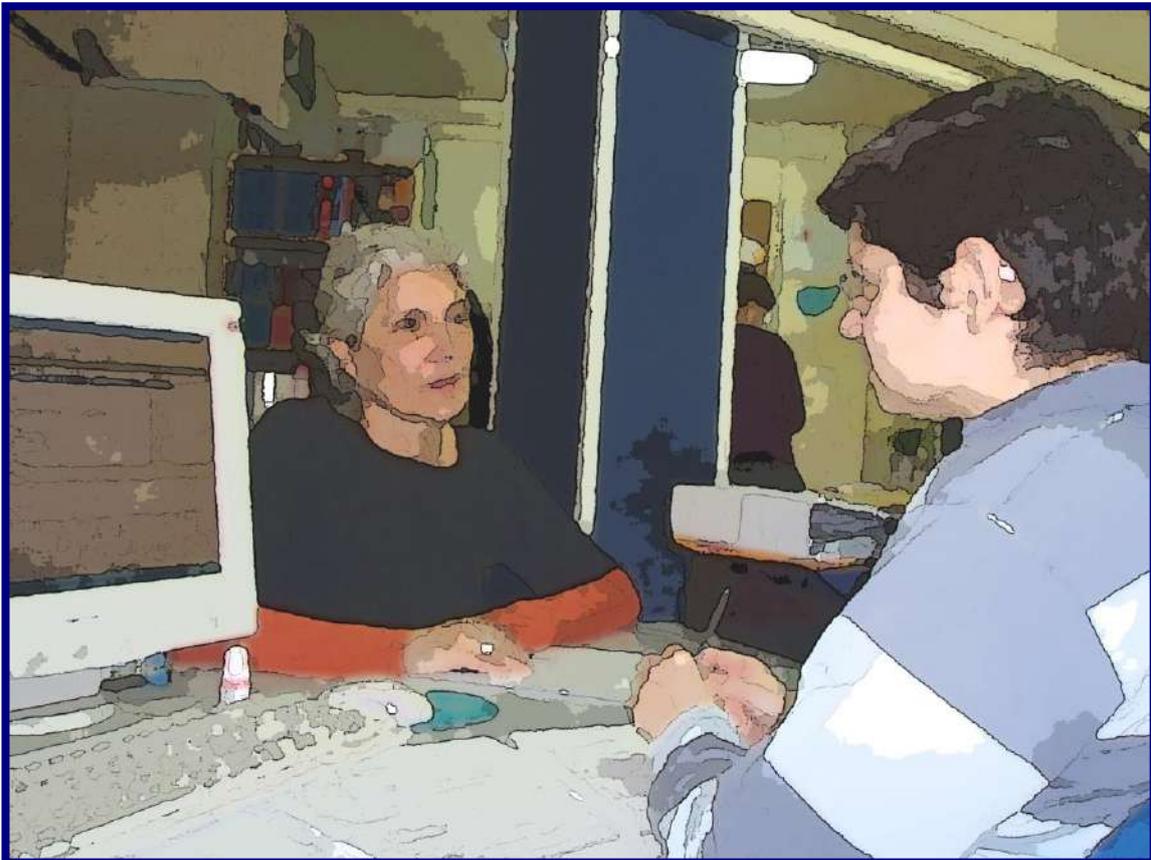
*Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*

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](http://www.larueca.info)
- Por correo electrónico a [larueca@larueca.info](mailto: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](mailto:larueca@larueca.info)

Página web: [www.larueca.info](http://www.larueca.info)

Tlf: +34 91 404 07 33

Fax: +34 91 404 07 26

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



  
www.larueca.info



Carta de Servicios - "LA RUECA" Asociación

  
...urdiendo el tejido social...