

CARTA DE SERVEIS

ASSOCIACIÓ COMPARTIR - GRUP SOCIAL MARISTA

CENTRE OBERT COMPARTIR

Maig de 2021



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9108643908

Apartat 1: Presentació

Apartat 2: Què fem?

Apartat 3: Què oferim?

Apartat 4: A qui ens adreces?

Apartat 5: El nostre compromís

Apartat 6: Contacte

Apartat 7: Compliment dels compromisos

Apartat 8: Ajuda'ns a millorar

Apartat 9: Normativa aplicable

PRESENTACIÓ

La Carta de serveis presentada a continuació vol ser un ferm compromís amb la ciutadania en quant a la qualitat dels serveis prestats per l'Associació Compartir – Grup Social Marista a través del Centre Obert Compartir.

El Centre Obert Compartir, fa seves les intuïcions maristes posant els Drets dels Infants i l'educació des del vincle al capdavant de tot el que fem. La finalitat del servei és proporcionar atenció als infants i adolescents en situació de risc afavorint el seu desenvolupament personal, la integració social i l'adquisició d'aprenentatges, prevenint i evitant el deteriorament de les situacions de risc.

L'atenció educativa i social que realitzem s'estén també a les seves famílies, per tal que sigui integral i de qualitat. Ens impliquem en els processos de creixement d'aquests infants i joves.

Prioritzem l'acompanyament individual des del joc, l'esport, el reforç d'habilitats i de competències i la formació laboral en els diferents projectes que coordinem.

Mitjançant aquest document volem fer explícit el nostre compromís en relació a la eficàcia, la qualitat i la satisfacció de les persones ateses.

Atentament,



Jaume Parés Casellas

President Associació Compartir – Grup Social Marista

QUÈ FEM?

Al Centre Obert Compartir tenim com a objectiu promocionar infants i joves que es troben en situacions de vulnerabilitat social al barri del Pinar de Rubí, a partir del treball diari de les professionals i el voluntariat.

Ens impliquem en els processos de creixement d'infants i joves, prioritzant l'acompanyament individual des del joc, l'esport, el reforç d'habilitats i de competències i la formació laboral en els diferents projectes que coordinem.

Per dur a terme la nostra tasca posem els Drets dels Infants i l'educació des del vincle al capdavant del que fem, i ho fem:

- Vetllant per la defensa dels seus drets.
 - Afavorint una atenció personalitzada que acompanyi cadascun segons les seves necessitats i que creï l'ambient humà que afavoreix la maduració individual.
 - Duent a terme una metodologia activa, oberta i flexible que s'adapti a les necessitats de les persones i que ens permeti trobar els punts positius que les ajuden a superar les situacions adverses.
 - Procurant que els nois i les noies desenvolupin al màxim totes les seves capacitats, potenciant una pedagogia de l'autoconeixement i de l'autoestima, de la superació i de l'esforç, del sentit crític i de la feina ben feta, de la constància i del sentit pràctic.
 - Impulsant la coeducació com una estratègia normalitzadora de les relacions que afavoreix la no-discriminació per raó de gènere.
 - Educant en la llibertat, potenciant les habilitats socials, la presa de decisions i la interacció amb el medi.
-

QUÈ OFERIM?

Servei de Centre Obert

Segons el Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2008–2009, «un centre obert és un servei diürn preventiu de prestació bàsica garantida, fora de l'horari escolar, que dóna suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses. Les persones que aquests serveis atenen són infants i adolescents d'entre 0 i 18 anys, que viuen en l'àmbit de l'Àrea Bàsica respectiva i que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc».

L'objectiu del Centre Compartir és ser un instrument pedagògic fora de l'horari escolar, per a capacitar el menor en condicions desfavorables i compensar les seves deficiències socioeducatives implicant a les seves famílies i a la comunitat.

Dins el nostre programa d'Infància, Adolescència i Família, estructurarem la nostra tasca en les següents àrees de treball:




A QUI ENS ADRECEM?

L'Associació Compartir – Grup Social Marista adreça la seva acció social i educativa a infants, joves i famílies, especialment aquelles que pateixen situacions de vulnerabilitat i es troben en risc d'exclusió social.

EL NOSTRE COMPROMÍS

L'Associació Compartir – Grup Social Marista es compromet amb els seus usuaris a la prestació amb qualitat del servei a través dels següents compromisos:

-  Treballarem per integrar de manera transversal a les nostres programacions els ODS de l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible aprovats per l'Assemblea General de Nacions Unides.
-  Impulsarem la nostra col·laboració amb institucions de defensa dels drets dels infants de caràcter internacional.
-  El 100% dels nostres professionals estaran formats en prevenció i detecció de l'abús sexual infantil.
-  Donarem resposta a qualsevol queixa i/o suggeriment en el termini màxim de 15 dies laborables.
-  Ens comprometem a donar un servei que arribi a un mínim del 85% en l'índex de satisfacció general dels usuaris amb el servei prestat.
-  Assolirem un índex de satisfacció amb l'atenció individual rebuda per part de les famílies d'un del 80%.
-  Donarem un tracte respectuós, just i no exclouent a qualsevol persona integrada a la nostra entitat.
-  Garantim que tota persona que faci voluntariat a la nostra entitat rebrà una formació inicial bàsica pel correcte desenvolupament de la mateixa.

CONTACTE

Ens podeu contactar i accedir al nostre servei a través de:

Telèfon

93 597 14 28

Telèfon mòbil

670 550 199

Adreça

Centre Cívic La Cruïlla del Pinar (Urbanització El Pinar) s/n,
2a planta, 08191 Rubí

Adreça electrònica

ccelpinar.dir@maristes.cat

Web

www.maristes.cat

Xarxes Socials

Twitter @CCPinar

Facebook Centre Obert Compartir El Pinar

Instagram compartir_rubi

Horaris d'atenció

De dilluns a divendres de 10 a 14 hores

COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

L'Associació Compartir – Grup Social Marista compleix tots els requisits aplicables a la norma internacional ISO 9001:2015 i els requisits legals i reglamentaris aplicables a les activitats definides en l'abast del sistema de gestió. Estem certificats a través de la certificadora **TÜVRheinland**.






L'Associació Compartir – Grup Social Marista va ser declarada Entitat d'Utilitat Pública en data 08 de Juny de 2018 i inscrita al Registre d'associacions del Departament de Justícia en data 18 de Setembre de 1990, amb número 11933.

En base al nostre sistema de gestió per processos farem seguiment dels compromisos establerts de manera semestral i es publicaran els resultats a la memòria anual.

Com a entitat ens dotem dels mecanismes necessaris per a dur a terme la mesura d'aquests compromisos: informe de revisió per la direcció, enquestes de satisfacció, auditories internes i externes, auditories de certificació, quadre de comandament integral, etcètera.

AJUDA'NS A MILLORAR

La millora contínua del nostre servei necessita de la participació del tots els seus usuaris per a mantenir al màxim els estànds de qualitat. És per això que et demanem que ens ajudis a millorar:

-  Responent amb rigor a les enquestes de satisfacció que et farem arribar un cop l'any.
-  Adreçant-te a qualsevol membre del nostre equip educatiu.
-  A través del formulari de contacte que trobaràs a la web.
-  A través de qualsevol dels altres canals de comunicació establerts.
-  Participant de les reunions establertes a tal fi.

Qualsevol queixa i/o suggeriment serà tractat i tindrà resposta amb la màxima celeritat a través del nostre procediment d'Accions Correctives/Preventives i/o de No Conformitats, segons procés definit en el marc de la norma ISO 9001:2015.

NORMATIVA APLICABLE

D'acord amb el punt 1 de l'article 166 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de serveis socials, que inclou la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials, i les prestacions tècniques i econòmiques. Així mateix, el punt 3 de l'article esmentat estableix que correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de menors d'edat, que inclou, en tot cas, la regulació del règim de la protecció i de les institucions públiques de protecció i tutela dels menors d'edat desemparats, en situació de risc i dels menors d'edat infractors, respectant en aquest darrer cas la legislació penal.

La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, defineix les situacions de risc, que són competència de l'Administració local, com les situacions en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar. Així mateix, estableix les mesures d'atenció social i educativa que es poden prestar un cop valorada la situació de risc. El

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, estableix la competència municipal en matèria de la prestació dels serveis socials; prestació que, com a mínim, han de prestar els municipis amb una població superior als 20.000 habitants, independentment o associats.

El Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, indica que les comarques han de garantir subsidiàriament la prestació dels serveis municipals obligatoris en els municipis que, per raó de la seva població, no estan obligats a prestar-la.

La Cartera de serveis socials vigent, aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, incorpora, dins dels serveis socials bàsics, els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents (en endavant, SIS), però només recull com a modalitat d'aquests serveis la prestació del servei de centre obert.