

ASSOCIACIÓ PROSEC



CARTA DE SERVEIS

prosec
associació

ENTITAT I DADES IDENTIFICATIVES

Associació PROSEC (Promotora Social) és una associació civil sense ànim de lucre, independent de qualsevol institució política o administrativa i amb una clara vocació de servei a col·lectius en risc d'exclusió social, preferentment dels sectors més desfavorits.

Creem i gestionem projectes dirigits a millorar les possibilitats d'inserció sociolaboral.

Fomentem i potenciem l'educació formal, no formal i informal de col·lectius amb necessitats educatives per millorar la seva integració social i cultural.

Perseguim la promoció del bé comú, de manera especial i particularment entre els col·lectius amb alt risc d'exclusió social.

Raó Social:	Associació PROSEC (Promotora Social)
NIF:	G25228792
Adreça:	Plaça Josep Solans, 3-4 baixos 25002 – Lleida
Plana web:	www.promotorasocial.net
Correu electrònic:	prosec@promotorasocial.net info@promotorasocial.net
Registre oficial:	1191 al Registre d'Associacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Entitat declarada d'Utilitat Pública pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

MISSIÓ, VISIÓ i VALORS

Missió

El camp d'activitat de l'Associació PROSEC és l'atenció a col·lectius vulnerables, en especial de persones amb mancances i problemàtiques en l'àmbit social, educatiu, formatiu o laboral, que afavoreixi el benestar i la millora de la qualitat de vida potenciant la seva autonomia i el desenvolupament personal.

Des de l'entitat elaborem i implementem projectes, desenvolupem i gestionem accions i promovem iniciatives, tot des de la perspectiva de la qualitat i el compromís.

Visió

Des de l'Associació PROSEC, ens comprometem a mantenir una ètica professional envers les persones amb les quals actuem, oferint un treball professional amb els medis que tenim i que tinguem a la nostra disposició.

Apostem per oferir un servei integral a la persona, respectuós i responsable. Pretenem aplicar una ètica associativa pels nostres treballadors i treballadores, voluntariat i col·laboracions facilitant els recursos formatius, laborals, de privacitat, de prevenció i de seguretat, que requereixen les tasques que es realitzen i d'acord amb la legislació vigent.

Valors

Servei a les persones

Compromís i solidaritat

Professionalitat

Ètica i transparència

Respecte social, interculturalitat i civisme

Igualtat de gènere

OBJECTIUS

- Millorar la situació social, educativa, formativa i ocupacional de col·lectius vulnerables i persones en situació de risc d'exclusió social.
- Crear o contribuir en la creació d'actuacions, projectes i iniciatives per al desenvolupament de l'acció social.
- Promoure accions de conscienciació de la situació social, econòmica, educativa, formativa i ocupacional dels col·lectius més desfavorits.
- Atendre situacions de pobresa dels col·lectius desfavorits, especialment quan aquestes afectin infància, adolescència i joventut.
- Actuar en les zones amb major problemàtiques socials i interculturals, amb una preferència clara pel Centre Històric de Lleida.
- Promoure els valors i la pràctica de l'esport, la cultura, els hàbits saludables i la participació activa en la societat.
- Oferir recursos, eines i formació a persones usuàries, voluntàries, treballadores i entitats o altres grups d'interès per afavorir el seu creixement personal i afavorir el desenvolupament de les seves activitats.
- Fomentar el voluntariat per a realitzar tasques d'execució i divulgació dels nostres objectius.

MARC LEGAL

- *Llei 4/2008 del Llibre III del Codi civil de Catalunya*
- *RESOLUCIÓ TSF / 2786/2017, de 27 d'octubre, per la qual és Disposa la inscripció i la publicació del conveni col·lectiu de Treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de RISC per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007)*

- *LLEI 25/2015, de l'30 de juliol, del voluntariat i de fomentar de l'Associacionisme*
- *Resolució 98/V 1996 29/05/1996 Carta del Voluntariat de Catalunya*
- *REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL de 27 d'abril de 2016*
- *Llei 19/2014, de l'29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.*
- *Llei 1/2000, de l'Esport*
- *Decret del Lleure 137/2003*
- *Llei 21/2014, del 29 de desembre, del protectorat de les fundacions i de verificació de l'activitat de les associacions declarades d'utilitat pública*
- *Llei 37/1992 d'IVA*
- *Llei 49/2002, de 23 de desembre, de règim fiscal de les entitats sense fins lucratius i dels incentius fiscals al mecenatge*
- *Reial Decret 1270/2003, de 10 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament per a l'aplicació de el règim fiscal de les entitats sense fins lucratius i dels incentius fiscals al mecenatge*
- *Llei 27/2014, de 27 de novembre, de l'Impost sobre Societats*
- *Reial Decret 1777/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre Societats*
- *Decret 16 2014 11/02/2014 Sobre el reglament d'instal·lacions per a activitats amb infants i joves de Catalunya*

DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets

- Ser tractades amb respecte i sense cap mena de discriminació per raó de raça, gènere, origen, religió o cap altra que impliqui una discriminació a la persona.
- Ser ateses per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Ser tractades amb respecte i obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar suggeriments de millora i/o queixes dels serveis que s'ofereixen.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- Dret d'accés, rectificació, supressió, portabilitat de les dades, limitació i d'oposició al tractament de les seves dades de caràcter personal.
- Ser consultades periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis.
- Comptar amb una pòlissa de Responsabilitat Civil, on l'entitat n'és el prenedor, per tal de cobrir qualsevol incidència de responsabilitat en el desenvolupament de les activitats.

Deures

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar les normes de cadascun dels serveis i centres.
- Respectar la dignitat personal i professional de les persones de l'entitat.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- No tenir conductes imprudents, contra la salut pública o incíviques durant la participació en les activitats de l'entitat.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- Ajuntament de Lleida
Servei d'Intervenció Socioeducativa SIS Centre Històric de Lleida
- Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament – Unitats d'Escolarització Compartida
- Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies – Programes DGAIA Intervenció Socioeducativa – Servei d'intervenció en famílies amb infants i adolescents en situació de risc- Intervenció socioeducativa al Carrer
- Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies – Programes de suport a l'associacionisme juvenil – Activitats educatives en el lleure per a joves
- Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies – Programa de Reincorporació al Treball PRT
- Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies – Direcció General d'Economia Social – MAIS
- Generalitat de Catalunya
Servei d'Ocupació de Catalunya
Programa Treball i Formació.
- Generalitat de Catalunya
Servei d'Ocupació de Catalunya
Subvenció per a la contractació en pràctiques de joves de Garantia Juvenil.
- Fundació Bancària “La Caixa”
Programa Incorpora
Programa Reincorpora
Punts Formatius Incorpora
Caixa Proinfància
- Servei d'Ocupació de Catalunya
Programa Noves Oportunitats
- Comissió Europea
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
Programa Erasmus+

- Comissió Europea
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
Cos Europeu de Solidaritat

COMPROMISOS DE QUALITAT

- Atendre sempre les peticions de persones interessades a participar dels serveis de l'entitat per tal de possibilitar la seva participació en els serveis o informar i donar alternatives quan, per raons de capacitat o places del servei, no és possible aquesta participació.
- Fer un bon estudi i valoració de les necessitats de cada persona participant per tal que aquesta pugui participar en l'activitat o les activitats que millor puguin donar resposta a aquestes necessitats.
- Tenir un sistema de gestió de la qualitat dels serveis que prestem que contempli els processos i criteris orientats a la qualitat en cada una de les fases del servei.
- Tenir un sistema de recerca, seguiment i avaluació del personal que faci possible que els equips de treball en els serveis tinguin la qualitat i recursos adients per a poder dur a terme les seves tasques.
- Tenir un sistema de participació que permeti que qualsevol persona beneficiària pugui expressar les seves opinions, queixes o suggeriments sobre el funcionament del servei.
- Esdevenir el màxim de transparents possible disposant d'informació suficient i de qualitat a disposició de qualsevol persona interessada en l'entitat a través de canals públics d'accés a aquesta.

INDICADORS DE QUALITAT

- L'establiment d'objectius anuals d'assoliment per a diferents aspectes generals de la intervenció de l'entitat. Aquests objectius es revisen semestralment per part de la Direcció de l'entitat valorant-ne l'acompliment i prenent mesures correctores en cas que aquest acompliment no sigui satisfactori.
- Elements avaluatius dels diferents projectes i programes desenvolupats. Essent avaluats pels professionals, persones beneficiàries i personal voluntari dels serveis i coordinats pel Cap de Secció. Aquestes avaluacions tenen els seus propis indicadors quantitatius i qualitatius que, en la majoria de casos, es presenten davant de l'òrgan finançador (AAPP o fundacions privades).
- Revisant les incidències anuals, ja provinguin aquestes des d'incidències en el servei, queixes de les persones beneficiàries, incidències per accidents professionals, pel desenvolupament laboral o derivades dels diferents plans i protocols de l'entitat (assetjament sexual, pla d'igualtat, pla de formació, reglament de règim intern ...). En aquest cas la Direcció analitzarà les dades quantitatives i qualitatives i presentarà un informe a la Junta Directiva amb les mesures correctives a prendre i millores a implementar.

FORMES DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

- Enquesta de satisfacció a disposició de les persones beneficiàries que permet realitzar valoracions de satisfacció sobre la qualitat del servei i l'atenció rebuda.
- Formulació de suggeriments i queixes. Presencialment mitjançant instància genèrica presentada a la seu central (Pl. Josep Solans 3-4 baixos) o a qualsevol dels centres on es desenvolupa l'activitat. Electrònicament mitjançant el tràmit de queixes i suggeriments o la bústia d'incidències, a través de l'adreça info@promotorasocial.net.

DATA D'ENTRADA EN VIGOR I VIGÈNCIA

Aquesta Carta de Serveis és la versió 3, la qual ha entrat en vigor a partir del 14 de setembre de 2023.

DIFUSIÓ

Els canals de difusió seran la plana web de l'entitat (www.promotorasocial.net) en els seus apartats de transparència.

Serà part de la documentació compartida entre tot el personal laboral i voluntari de l'entitat, a través de la seva intranet.

També es facilitaran còpies en paper o s'enviarà digitalment a les persones que ho sol·licitin per vies telemàtiques o verbalment.