

2014

CARTA DE SERVICIOS





CARTA DE SERVICIOS



EFQM
Committed to excellence



1. QUIÉNES SOMOS

Somos una **Asociación sin ánimo de lucro**, formada por otras asociaciones, empresas, autónomos, ayuntamientos, mancomunidades de municipios, sindicatos y personas físicas.

Se creó el 2 de junio de 1992 con el nombre Asociación Coordinadora para el Desarrollo Integral del Nordeste de Segovia- CODINSE-. Es el **resultado de varios movimientos asociativos** de carácter Comarcal que se crearon con anterioridad y de una necesidad de trabajar conjuntamente personas y entidades de diferentes pueblos dentro de una misma comarca y con una misma forma de entender las cosas y el territorio.

2

MISIÓN:

Contribuir a la **transformación** de la Comarca Nordeste de Segovia – manteniendo su identidad - para mejorar la calidad de vida, promover el desarrollo económico, laboral, social, educativo, cultural y ambiental e impulsar nuevas oportunidades.

VISIÓN:

Entidad consolidada de **referencia comarcal** que desde la participación social genere sinergias en el tejido social, económico y cultural, para conseguir el **desarrollo sostenible** del territorio y la mejora de la calidad de vida de las personas que viven en él

VALORES:

- **Presencia:** en la Comarca.
- **Conocimiento:** del medio en el que se trabaja.
- **Proximidad:** a la población
- **Compromiso:** con la población, las instituciones y apoyo a las iniciativas que benefician a la Comarca.
- **Responsabilidad:** de las personas vinculadas a la entidad, órganos de decisión, trabajadores, voluntarios...
- **Equipo de trabajo:** profesional, interdisciplinar, cualificado, capacitado y dinámico.
- **Disponibilidad:** de lo que tenemos y sabemos hacer.
- **Cooperación:** participar activamente en redes de colaboración con personas, entidades e instituciones, trabajando en equipo, avanzando desde la unión.
- **Transparencia:** de los recursos económicos y en la toma de decisiones
- **Innovación:** búsqueda de nuevas propuestas de desarrollo para la Comarca.
- **Optimismo:** como forma de avance, se trata de ser realistas, de evaluar los problemas reales y afrontarlos creyendo en soluciones posibles.
- **Flexibilidad:** con capacidad de adaptación a nuevas realidades.



2. NUESTROS SERVICIOS.

GENERACIÓN DE EMPLEO AUTOEMPLEO

Apoyo a personas en la búsqueda activa de empleo, a empresarios en la búsqueda de los perfiles profesionales que requieren y a los emprendedores en la búsqueda de recursos para su negocio.

GENERACIÓN DE EMPLEO-AUTOEMPLEO

Bolsa de Empleo

Apoyo y asesoramiento al emprendimiento

Mesas con sectores empresariales

- **Bolsa de Empleo:** Atención personalizada, cercana y confidencial que adecua las capacidades personales y profesionales a la oferta laboral, informando y orientando sobre formación y empleo.
- **Apoyo y asesoramiento al emprendimiento:** Gestión de ayudas económicas y asesoramiento dirigidas a empresas y emprendedores.
- **Mesas con sectores empresariales:** Apoyo a iniciativas sectoriales conjuntas con el sector turismo, agrícola y ganadero, comerciantes... para la promoción a nivel Comarcal, plantear actividades conjuntas elaborar líneas estratégicas de trabajo, plantear propuestas...
- **Formación:** Para facilitar la incorporación y acceso al empleo en la Comarca. Ofrecemos cursos homologables y cursos que dotan de competencias profesionales demandadas en el tejido empresarial de la zona e información personalizada sobre itinerarios formativos.

DINAMIZACIÓN SOCIAL

Dinamización de los diferentes grupos de población para lograr la participación, dar respuesta a las necesidades, fomentar las relaciones, poner en valor la comarca y sus recursos...

DINAMIZACIÓN SOCIAL

Formación no formal

Intervención socio-familiar

Apoyo socio-educativo

Comedor de mayores

Promoción del territorio y lo rural

Jornadas, charlas, debates en temas de interés social

- **Formación no formal:** Cursos que ofrecen competencias personales y promueven la integración y dinamización de diferentes grupos de población, con especial incidencia en colectivos desfavorecidos.
- **Intervención socio-familiar:** Centrada en las familias en riesgo de exclusión y en el entorno social, procurando activar las potencialidades y minimizando los factores de riesgo para contribuir a la integración social.
- **Apoyo socioeducativo:** Alfabetización de mujeres inmigrantes, apoyo extraescolar a población infantil con dificultades en el aprendizaje, actividades de ocio y tiempo libre infantil, apoyo y colaboración con los centros de educación infantil y primaria, coordinación de centros de educación infantil en la dotación de recursos y formación de las profesionales.
- **Comedor de mayores:** Servicio de la comida principal del día para las personas mayores, con el fin de apoyar la permanencia en su casa y entorno más cercano. Se complementa con actividades de mantenimiento cognitivo y fomento de las relaciones sociales.
- **Promoción del territorio y lo rural:** Señalización del patrimonio como recuso de promoción, recuperación de la cultura tradicional, periódico "El Nordeste de Segovia" como medio de comunicación y promoción, acogida de nuevos/as vecinos/as. Actuaciones de reivindicación y defensa del medio rural.
- **Jornadas, charlas, conferencias, debates:** Información, reflexión y reivindicación de temas de interés para la población.



PARTICIPACIÓN EN REDES

Participamos en Redes para facilitar el intercambio de buenas prácticas, transferir experiencias y establecer vínculos que nos fortalezcan mutuamente y apoye la Misión de la entidad.

PARTICIPACIÓN EN REDES

Formamos redes

Proyectos de cooperación

Colaboramos con Administraciones públicas

Apoyamos iniciativas sociales

- **Formamos parte** de Colectivos de Acción Solidaria, Huebra, Fundación para el desarrollo Rural “Macario Asenjo Ponce”, Asociación Universidad Rural Paulo Freire, Fundación Abraza la Tierra...
- **Participamos en proyectos de Cooperación** interterritorial y regional.
- **Colaboramos con Administraciones públicas:** con los Ministerios de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Empleo y Seguridad Social, con Junta de Castilla y León, la Diputación de Segovia... Mantenemos relaciones fluidas con Mancomunidades y Municipios de la Comarca.
- **Apoyamos** iniciativas sociales en consonancia con nuestra Misión para la defensa de los servicios en nuestros pueblos y por extensión, en el medio rural.
- **Prestamos de** medios materiales y técnicos a entidades públicas y privadas para el desarrollo de eventos de carácter social y cultural.

4

3. NUESTRO COMPROMISO.

Nuestro compromiso es **con y para la Comarca Nordeste de Segovia**, sus 119 localidades, sus gentes y su territorio, la mejora de la calidad de vida y el Desarrollo a través del impulso de nuevas oportunidades.

En el desarrollo de nuestra actividad cumplimos las disposiciones legislativas por las que nos vemos afectados:

Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, Reguladora del Derecho de Asociación

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

Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal

Codinse tiene un compromiso con los/las usuarios/as de mejora continua que se visualiza en el **Sello de Calidad 200+ del Sistema de Gestión EFQM** y el **Reconocimiento al Compromiso Social** de la Entidad en el nivel de 2 estrellas otorgado por la Fundación Grupo Develop.

Para el mantenimiento de los estándares de calidad y adaptarnos a las necesidades de nuestros usuarios/as, contamos con un **sistema de indicadores** de los diferentes procesos **revisados mensual y anualmente**.



CARTA DE SERVICIOS



4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Alconada de Maderuelo	Castrojimeno	La Fresneda de	Santa María de Riaza
Alconadilla	Castroserna de Abajo	Sepúlveda	Santa Marta del Cerro
Aldealázaro	Castroserna de Arriba	La Nava	Santibáñez de
Aldealcorvo	Castroserracín	La Pinilla	Ayllón
Aldealengua de Santa	Cedillo de la Torre	Languilla	Santo Tomé del
María	Cerezo de Abajo	Las Rades	Puerto
Aldeanueva de la	Cerezo de Arriba	Los Cortos	Sebúlcór
Serrezuela	Cilleruelo de San Mamés	Maderuelo	Sepúlveda
Aldeanueva del	Cincovillas	Madriguera	Sequera de Fresno
Campanario	Ciruelos	Mansilla	Serracín
Aldeanueva del Monte	Consuegra de Murera	Martín Muñoz de Ayllón	Siguero
Aldehorno	Corral de Ayllón	Mazagatos	Siguero
Aldehuelas	Duratón	Montejo de la Vega de la	Sotillo
Aldeonte	Duruelo	Serrezuela	Sotos de Sepúlveda
Alquité	El Muyo	Moral de Hornuez	Tanarro
Ayllón	El Negredo	Navares de Ayuso	Torreadrada
Barahona de Fresno	El Olmillo	Navares de En medio	Torrecedilla
Barbolla	El Olmo	Navares de las Cuevas	Turrubuelo
Barrio de Arriba	Encinas	Pajarejos	Urueñas
Becerril	Estebanvela	Pajares de Fresno	Valdesaz
Bercimuel	Franco	Perorrubio	Valdevacas de Montejo
Boceguillas	Fresno de Cantespino	Pradales	Valdevarnés
Burgomillodo	Fresno de la Fuente	Prádena de la Sierra	Valle del Tabladillo
Campo de San Pedro	Fuentemizarra	Rebollar	Valvieja
Carabias	Gomeznarro	Riaguas de San Bartolome	Vellosillo
Carrascal del Río	Grado del Pico	Riahuelas	Ventosa y Tejadilla
Casas Altas	Grajera	Riaza	Villacorta
Cascajares	Hinojosas del Cerro	Ribota	Villafranca
Casla	Honrubia de la Cuesta	Riofrío de Riaza	Villalvilla de Montejo
Castillejo de Mesleón		Rosuero	Villar de Sobrepeña
Castiltierra		Saldaña de Ayllón	Villaseca
Castrillo de Sepúlveda		San Pedro de Gaillos	Villaverde de Montejo
Castro de Fuentidueña			

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS/AS

- A **recibir información** de manera presencial, telefónica y electrónica, todos nuestros servicios y actividades, de forma eficaz y rápida.
- A **ser tratado con respeto y consideración y tratar del mismo** modo al personal prestatario del servicio y resto de personas usuarias.
- Al **trato igualitario** de todas las personas, la no discriminación por razones culturales, de género, nacionalidad o cualquier otra cuestión.
- A una **información real y veraz**.
- A la garantía de la seguridad y **confidencialidad de los datos** que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de Codinse.
- **Acceder por voluntad propia** o por el consentimiento expreso de sus tutores legales, a las actividades y/o servicios que se ofrecen.
- **Participar y colaborar en la mejora** de la prestación de los servicios, en el buen uso de las instalaciones y medios que se ponen a disposición.
- **Conocer en todo momento la contraprestación** de los servicios que recibe, si la tuviera, y en general toda aquella información que requiera o le pueda afectar como usuario/a.
- **Elevar**, por los diferentes canales puestos a disposición del usuario/a, **propuestas** relativas a la mejora de los servicios y actividades.

5. DÓNDE ENCONTRARNOS Y CÓMO PARTICIPAR

Las oficinas de Codinse están localizadas en:

C/ Eras, 28 -40551- Campo de San Pedro (Segovia)

Horario de atención al público:

Del 15 de sept. al 30 de junio: de L a V de 9:00 a 15:00, de L a J de 16:30 a 18:30

Del 1 de julio al 15 de sept.: de 8:00 a 15:00

Puedes contactar con nosotros:

Teléf. 921 55 62 18 Fax. 921 55 64 64 E-mail. codinse@codinse.com

En las redes sociales:

<http://facebook.com/CODISNE> <http://twitter.com/CODINSE>

- Desde la entidad estamos **permanentemente abiertos a recibir tus sugerencias**, aportaciones **y facilitar tu participación** en cualquier momento. Puedes hacerlo por cualquiera de los medios arriba indicados.
- **Anualmente** lanzamos una **encuesta de satisfacción y opinión** abierta, puedes acceder a través de un enlace Web que se difunde por las redes sociales y en nuestra Web. A través de ella puedes dejar tus aportaciones.
- **Al cierre de las actividades**, pasamos un **cuestionario de satisfacción** que nos ayuda a mejorar y adaptarnos a las necesidades de nuestros usuarios/as.
- **Si quieres asociarte** a Codinse, puedes descargar tu solicitud en la Web y la haces llegar por cualquier medio disponible a la sede para incluir tu propuesta en la Asamblea General de Socios que se celebra anualmente entre los meses de mayo y junio.