

## PRESENTACIÓN:

Ciudad Joven es un espacio educativo alternativo que busca cubrir y/o complementar las deficiencias del sistema. Por eso atiende a niños/as y jóvenes entre 5 y 30 años en situaciones de riesgo, desamparo y/o conflicto social.

Los **Fines** de la Asociación son:

- La prevención de situaciones de riesgo, desamparo y/o conflicto social con la infancia, adolescencia y juventud. Prevención entendida como la potenciación de todos los recursos personales y sociales de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes al apoyo en su crecimiento y maduración.

- Ofrecer un proyecto educativo integral que abarque la enseñanza de habilidades personales y sociales, que contribuya a fomentar la formación en todos los niveles educativos y la preparación para el mundo laboral; cultivando valores y realizando actuaciones que permitan a niños y niñas, adolescentes y jóvenes su promoción social y personal.

Ciudad Joven tiene implantado un sistema de gestión de calidad con la norma ONG CON CALIDAD.



## ASOCIACIÓN CIUDAD JOVEN

C/ Avelino Fernández de la Poza, 55  
28053 Madrid – Tfno. 915076281

## Carta de Servicios 2019

# ASOCIACIÓN CIUDAD JOVEN



<b>Elaborado por:</b>	Equipo de calidad:  Maite Colado y Maite Oñorbe
<b>Fecha:</b>	8 de Enero de 2.019
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Representante de Junta Directiva:  Eduardo Callejo Mora

### **Servicios Que Presta:**

- ✓ Aula de Compensación Educativa y Grupos Específicos Singulares
- ✓ Intervención socio-educativa con Infancia, adolescentes y Jóvenes
- ✓ Inserción Laboral
- ✓ Formación ocupacional para la inserción socio-laboral:
- ✓ Nuevas Tecnologías
- ✓ Compensación Educativa Externa en Centros Educativos

### **Derechos del usuario:**

- ✓ 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.
- ✓ A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
- ✓ A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario/a.
- ✓ 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 sus datos personales.
- ✓ A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
- ✓ A asociarse con el objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.

- ✓ A presentar reclamaciones y sugerencias.
- ✓ A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario/a.
- ✓ A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- ✓ 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 sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.
- ✓ Proteger adecuadamente los bienes materiales y los datos, propiedad del usuario/a.

### **Deberes del usuario**

- ✓ Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
- ✓ Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- ✓ Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
- ✓ Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las

obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

### **Quejas, sugerencias y reclamaciones:**

- ✓ Las reclamaciones se cumplimentarán en las hojas destinadas a ello que se recogerán y entregarán en la sede. Las quejas se podrán expresar en un registro destinado para ello facilitado por cualquier trabajador, también a través de la web. Las sugerencias se podrán transmitir a través de la web y de los buzones de sugerencias que están disponibles en cada centro.

### **Horario:**

De Lunes a viernes de 8:00 a 20:00

### **Formas de Participación en la Prestación del Servicio:**

- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Web

### **Internet:**

[www.ciudadjoven.org](http://www.ciudadjoven.org)

### **Correo Electrónico:**

[ciudadjoven@ciudadjoven.org](mailto:ciudadjoven@ciudadjoven.org)

### **Teléfonos:**

915076281/ 915071794

### **Fax:**

915071794

### **Unidad Responsable de la Carta de Servicios:**

- ✓ Equipo de calidad de la Asociación