

PRESENTACIÓN

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

La Asociación Quisqueya se constituye en el año 2000 y tiene como objetivo apoyar a las personas en situación de riesgo y vulnerabilidad social desde una visión humanista, poniendo al ser humano en el eje de todas sus acciones y programas.

Quisqueya es acción social. Es una mirada al mundo y a Onda al mismo tiempo.

Estos son los pilares que sustentan el día a día de la organización: actuar y esforzarse en construir una sociedad que sitúe a las personas en el centro desde una visión de los derechos humanos del siglo XXI; y hacerlo de forma planificada y coordinada desde lo local (Onda) sin renunciar a la proyección internacional.

La resiliencia es otro de los valores que guían la acción de Quisqueya, como entidad que acompaña a las personas en situación de vulnerabilidad en su propio proceso de empoderamiento.

QUÉ HACEMOS Y CÓMO ACTUAMOS

Quisqueya ofrece un espacio de encuentro y participación entre personas en torno a la educación, la cooperación y la integración desde los valores de justicia, solidaridad, libertad y fomento de la autonomía personal. La acción social de Quisqueya se concentra en tres ámbitos, cada uno con sus diferentes programas, pensados, diseñados y adaptados a cada colectivo y objetivos:

- Apoyo a personas en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social
- Sensibilización
- Cooperación internacional



ASOCIACIÓN QISQUEYA ONG DE ONDA

Servicio de atención diurna de
apoyo convivencial y educativo
QUISQUEYA I y II

www.ongquisqueya.org

Calle San Fernando 3 y 1
Onda 12200
Castellón

Teléfono: 964771582
Correo electrónico:



Servicio de Atención diurna de Apoyo Convi- vencial y Educativo “QUISQUEYA I Y II”



Carta de Servicios



Riesgo Concertado

CALLE SAN FERNANDO 3
ONDA 12200
CASTELLON



SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- **CENTRO DE DIA DE APOYO CONVIVENCIAL Y EDUCATIVO**

Apoyo a las familias
Apoyo Educativo
Apoyo psicosocial
Biblioteca
Buenas prácticas en el uso tecnologías y de redes
Campamento de verano
Convivencias en valores
Escuela de familia
Evaluación de dificultades de aprendizaje
Habilidades Sociales
Higiene personal
Meriendas saludables
Ocio Educativo
Promoción de los derechos de la infancia y adolescencia.
Técnicas de Estudio
Tramitación de becas
Transporte escolar

- **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**
- **SERVICIO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL A TRAVES DE ITINERARIOS.**
- **COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

COMPROMISOS DE GESTIÓN

La Asociación Quisqueya se compromete a:

- A publicar en la WEB www.ongquisqueya.org las memorias de actividades y económicas
- A entregar una memoria antes del 31 de diciembre de cada año a las entidades concertadas.
- A contestar oportuna y razonadamente las sugerencias y quejas relativas a la actividad en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde su recepción.
- A hacer difusión de las actividades realizadas.
- A mejorar la calidad de sus actuaciones.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

1. Los indicadores de seguimiento se refuerzan a través del documento MGC.F05
2. Porcentaje de Horas de formación recibida de los trabajadores
3. Incidencias de los proveedores al semestre
4. Tener un plazo de cierre adecuado a cada medida correctiva en consideración a esta.
5. Porcentaje de asistencia anual
6. Porcentaje del número de faltas:
7. Porcentaje de Asistencia de los padres a las reuniones y actividades.
8. Porcentaje de cumplimiento del total de los objetivos planteados en los PII's de los Usuarios
9. Porcentaje de la Satisfacción anual de los usuarios

SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios a través de los canales que se señalan a continuación:

- De forma presencial en el buzón de sugerencias
- Por correo postal dirigidas a la dirección C/ San Fernando 3, Onda 12200, Castellón.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a las Unidades responsables de la Carta.

En un plazo de 15 días hábiles, la coordinación o gestión del centro se dirigirá al usuario para ser informado de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y las medidas adoptadas.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Entidad.

