

CARTA DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS

MISIÓN

Nuestra misión es actuar como interlocutor cualificado con el resto de agentes, defender los intereses de las personas mayores y entidades asociadas así como **fomentar la calidad y la profesionalidad** del Tercer Sector de atención a la Dependencia ayudando a las entidades, centros y servicios asociados con el objetivo final de mejorar la atención a las personas mayores y mejorar sus condiciones de vida. Así mismo, nuestro objetivo es favorecer la integración social de las personas mayores más desfavorecidas, excluidas o en riesgo de exclusión social.

VISIÓN

Lares CV, y los centros asociados, pretendemos seguir siendo **referentes como sector Solidario en el ámbito de actuación de la atención de calidad, humana y técnica, a las personas mayores que utilizan servicios de atención a la dependencia en sus diferentes modalidades**, así como en la prestación de los servicios individualizados marcados por el comportamiento ético y solidario.

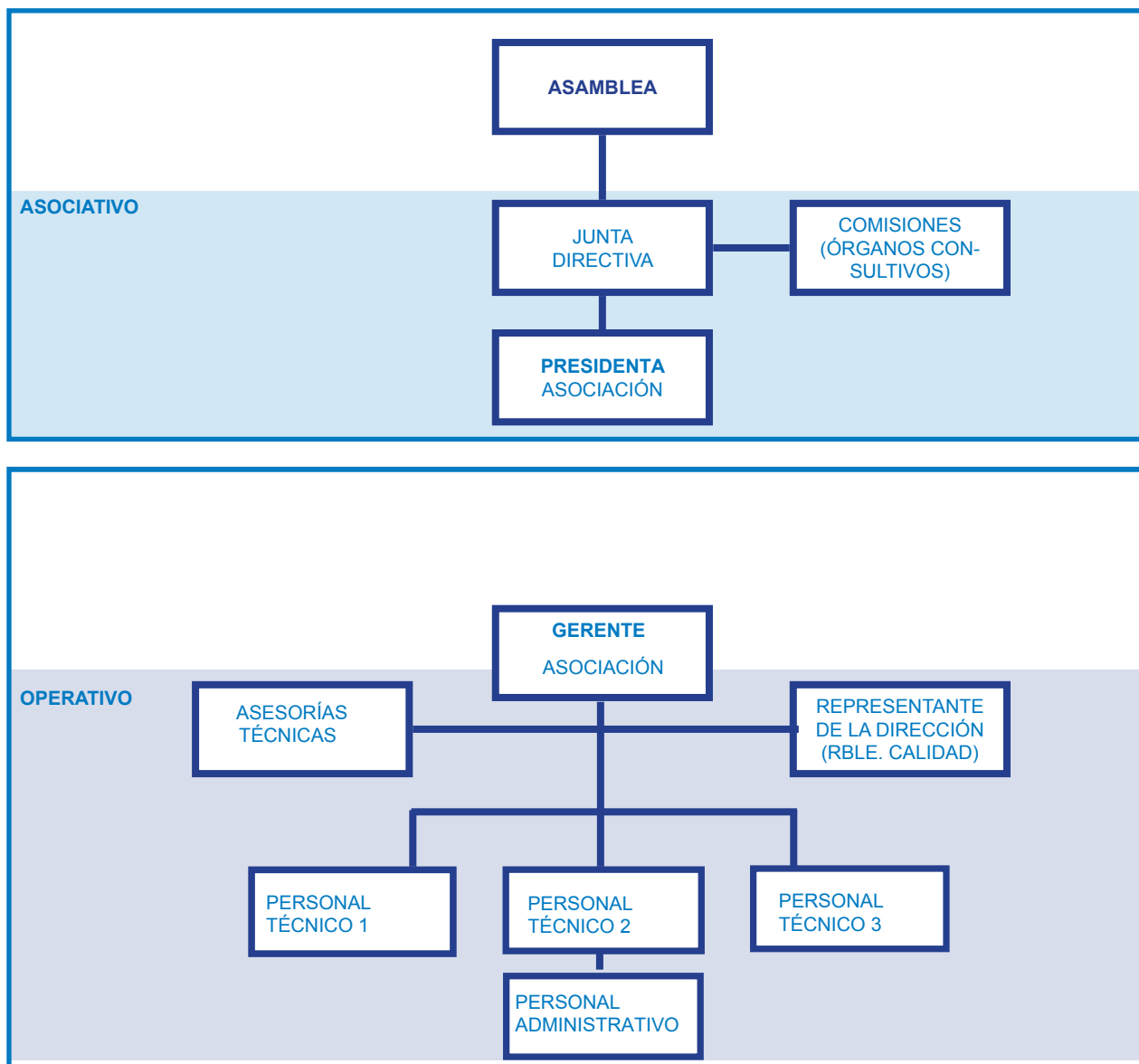
VALORES Y SEÑAS DE IDENTIDAD QUE CONFIGURAN NUESTRAS RELACIONES

Dignidad de la persona con independencia de sus condiciones físicas, psíquicas o sociales. El respeto a la dignidad y derechos de las personas mayores es el principio y fin de todas nuestras actuaciones, teniendo su origen y fuente de inspiración en el humanismo cristiano.

- **Solidaridad** especialmente con las personas más desfavorecidas y vulnerables.
- **Transparencia y eficacia** en la gestión y en la actuación de las personas
- **Calidad** asistencial en la continua búsqueda de la excelencia de los cuidados y la atención, con un marcado proceso y reconocimiento a los centros que implantan sistemas de calidad certificados.



CARTA DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS



OFICINA TÉCNICA:

PRESIDENTA: D^a JULIA RICO DÍAZ

julia.rico@larescvalenciana.org

Competencias: Dirección y representación legal de la Asociación, por delegación general estatutaria de la Asamblea General y de la Junta Directiva, pudiendo a estos efectos suscribir toda clase de actos, contratos, apoderamientos procesales o civiles, sin perjuicio de las atribuciones establecidas en los presentes Estatutos para los demás órganos de gobierno.

GERENTE: D^a MAR SORIANO MEDINA

mar.soriano@larescvalenciana.org

Competencias: Responsable de la ejecución de la Programación Anual de la Asociación, así como, de la cuenta de resultados. Colaborar en la gestión económico financiera, gestión de RRHH, participación en relaciones institucionales, gestión de acuerdos comerciales, participación en Junta Directiva, Comisiones de Gestión y supervisión de subvenciones.

PSICÓLOGO/A Y COORDINADOR/A DE PROGRAMAS: D^a ÁNGELA TORMO BARTUAL

angela.tormo@larescvalenciana.org

Competencias: Responsable del área de Formación y Prácticas, Programa de Voluntariado, Programa Socio-sanitario, Programa de Sujeciones y responsable de programa de Atención Centrada en la Persona.

Gestión, seguimiento y difusión de las actividades formativas, culturales y jornadas, gestión de ponentes, docentes y voluntarios

Desarrollo del calendario de jornadas y eventos.

T.S. Y COORDINADOR/A DE PROGRAMAS: D^a LOLA BOSCH LARROSA

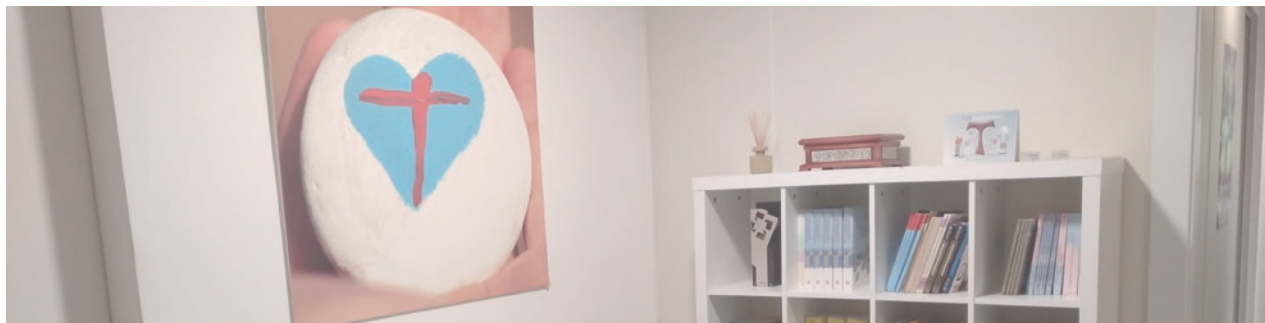
lola.bosch@larescvalenciana.org

Competencias: Gestión de documentación, tramitaciones, subvenciones. Elaboración de informes. Responsable de Marketing Online, Asesoramiento para Normativa y Desarrollo de Proyectos Sociales. Justificación de Subvenciones y contacto directo con entidades asociadas y asesoramiento a los mismos.

T.S. Y COORDINADOR/A DE PROGRAMAS: D^a. MONTSE SOLER MONTERO

montse.soler@larescvalenciana.org

Competencias: Identificar, formular y diseñar proyectos autonómicos en el área mayores para su presentación a los diferentes financiadores., realizar el seguimiento de los proyectos, su justificación técnica y elaborar los informes pertinentes con el fin de asegurar la correcta ejecución de los proyectos y la adecuada justificación a los financiadores.



CARTA DE SERVICIOS

DERECHOS DE ENTIDADES ASOCIADAS

- A participar en las actividades de la Asociación y en los órganos de gobierno y representación, a ejercer el derecho de voto, así como a asistir a la Asamblea General, de acuerdo con los Estatutos. Para poder ser miembro de los órganos de representación es requisito imprescindible ser mayor de edad, estar en pleno uso de los derechos civiles y no estar incurso en los motivos de incompatibilidad establecidos en la legislación vigente.
- A ser informados acerca de la composición de los órganos de gobierno y representación de la Asociación, de su estado de cuentas y del desarrollo de su actividad. Podrán acceder a toda la información a través de los órganos de representación.
- Disfrutar de todas las ventajas y beneficios que la Asociación pueda obtener.
- A ser oídas con carácter previo a la adopción de medidas disciplinarias contra ellos y a ser informado de los hechos que den lugar a tales medidas, debiendo ser motivado el acuerdo que, en su caso, imponga la sanción.
- A impugnar los acuerdos de los órganos de la Asociación que estime contrarios a la Ley o a los Estatutos.
- A conocer los Estatutos y los reglamentos y normas de funcionamiento aprobados por los órganos de la Asociación. Asimismo tendrán derecho a que se les facilite copia de los Estatutos vigentes y del Reglamento de Régimen Interno de la Asociación, si existiese.
- A consultar los libros de la Asociación.
- A participar en las diferentes comisiones y/o equipos de trabajo.





ALGUNOS SERVICIOS Y PROYECTOS DESTACADOS

- Programa de Formación Continua.
- Diálogo con la administración .
- Diálogo con agentes del sector .
- Programa de información general (atención telefónica, vía mail, resolución de consultas, información a los centros...)
- Programa de Asesoramiento Técnico y Administrativo para el Desarrollo de Proyectos Sociales (IRPF, Voluntariado, Subvenciones)
- Programa de reducción de sujeciones físicas y farma-cológicas

- Consultoría de calidad.
- Programa de Voluntariado.
- Programa y servicio de Ayuda a Domicilio y acompañamientos socio sanitarios.
- Programa de coordinación sociosanitaria (Supro, abucasis, comisiones)
- Plan de Innovación y Comunicación: adecuación de los medios tecnológicos, comunicación con los asociados.
- Programa Gestión económica y elaboración de estudios.
- Asesoramiento jurídico, laboral y Fiscal.
- Marketing y comunicación digital para difusión de acciones y necesidades del sector (buscador de residencias y centros de día, bolsa de RRHH...)
- Fondo de solidaridad (acuerdos con entidades bancarias y ayuda económica)
- Programas de innovación. Atención centrada en la persona.
- Adecuación de espacios inmuebles (asesoramiento, búsqueda de ayudas y estudios de rentabilidad).
- Adecuación al concierto social.

CARTA DE SERVICIOS



NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD Y SUS INDICADORES

1. Satisfacción Cliente

- Grado de satisfacción de los centros asociados

2. Participación de entidades asociadas

- Porcentaje de entidades asociadas que participan en jornadas y eventos
- Grado de satisfacción de los centros participantes

3. Agradecimientos, sugerencias y reclamaciones en la vida asociativa

- Número de agradecimientos que formulan los miembros de la asociación
- Número de sugerencias que formulan los miembros de la asociación.
- Número de quejas y reclamaciones que formulan los miembros de la asociación.

4. Participación en medios de comunicación

- Número de actividades difundidas a través de los diferentes canales con los que cuenta LARES CV

5. Mantener un equipo humano ilusionado y comprometido con LA MISIÓN , VISIÓN Y VALORES DE LARES CV

- Proyectos de formación en que participa el personal de secretaría técnica
- Número de proyectos de innovación en los que los profesionales de la oficina técnica participan.

CARTA DE SERVICIOS

6. Incremento participación de miembros de la asociación en la vida asociativa

- Mejora de las instalaciones e inversión en tecnología y otros materiales necesarios a partir de una eficiente gestión de los recursos.
- Uso de Sala de Videoconferencia que facilita la conexión en directo garantizando una mayor participación

7. Estar abiertos a nuestro entorno, dando a conocer nuestros proyectos y actividades.

- Número de visitas recibidas en la página web de Lares CV
- Número de apariciones en los medios de comunicación.
- Número de actividades externas (jornadas y eventos) que se desarrollan por Lares CV.

8.- Reuniones y encuentros con Administración Pública y Agentes del Sector

- Número de reuniones realizadas con Administración Publica
- Número de reuniones realizadas con otras entidades y agentes del sector

9.- Programa de Voluntariado

- Número de personas voluntarias que cada año se incorporan a los centros Lares CV

GARANTÍAS Y DISTINTIVOS INTERNACIONALES DE CALIDAD





G.V. Marqués del Turia, 49
Despacho 202
46005 Valencia
Tel.: 96 392 36 43
www.larescvaleciana.org
lares@larescvaleciana.org