

# Carta de Servicios

## Red Rural Integrada de servicios para personas con discapacidad

---

### Quiénes somos

---

La Red integrada de servicios para personas con discapacidad del ámbito rural de Valladolid, impulsada por la Diputación Provincial de Valladolid, está formada en la actualidad por un total de **dieciséis servicios**.

Nuestra **misión** consiste en: *“Ser una red accesible de apoyos para que las personas con discapacidad, ya sea intelectual o por enfermedad mental grave y prolongada, del ámbito rural de Valladolid, puedan mejorar su proyecto vital y su calidad de vida”*.

La **visión** es: *“Alcanzar la plena integración de las personas con discapacidad en el ámbito rural de Valladolid, garantizando sus derechos”*.

Compartimos estos **valores**: *orientación a la persona, participación, responsabilidad social, coordinación y trabajo en equipo, esperanza y calidad*.

### Qué servicios ofrecemos

---

#### 1. Talleres

Son servicios de apoyo para que las personas con discapacidad en edad laboral (mayores de 16 años y menores de 65 años) mejoren su calidad de vida, e indirectamente la de sus familias, proporcionando oportunidades para la realización de un trabajo socialmente útil, la inserción sociolaboral y su desarrollo personal. Existen dos tipos de Talleres:

- **Ocupacionales**: para personas con discapacidad intelectual
- **Prelaborales**: para personas con discapacidad por enfermedad mental grave y prolongada

#### 2. Centro de Día

Dirigido a personas adultas con discapacidad, que tienen necesidades de apoyo extenso y generalizado en la mayor parte de las actividades de la vida diaria.



### 3. Viviendas Tuteladas

Alojamiento permanente para personas con discapacidad mayores de 18 años, con un apoyo continuado en todos los aspectos de la vida diaria de la persona: administración y organización doméstica, cuidado personal, convivencia, inclusión social, etc. y que tienen en cuenta sus características, preferencias e intereses personales.

### 4. Apoyo a Familias

Es un servicio orientado a apoyar, formar e informar a las familias y a establecer relaciones entre los familiares y cada uno de los servicios. Para ello se ofrecen reuniones periódicas, Escuelas de Familias y orientación al funcionamiento de las Asociaciones.

### 5. Transporte

Facilita la asistencia a los Talleres y Centro de Día de los usuarios que lo necesitan, así como a los familiares participantes en las Escuelas de Familias. La prestación del servicio se realiza principalmente a través de furgonetas adaptadas.

### 6. Comedor

Este servicio se presta en algunos Talleres según las circunstancias y las necesidades de los usuarios.

## Cómo contactar con nosotros

---

Si necesita información más detallada sobre los servicios acuda al CEAS (Centro de Acción Social) más cercano o consulte en [http://www.diputaciondevalladolid.es/accion-social/red\\_rural/](http://www.diputaciondevalladolid.es/accion-social/red_rural/)

### **TALLERES OCUPACIONALES**

- **CIGALES:** [to.cigales@dip-valladolid.es](mailto:to.cigales@dip-valladolid.es)  
C/ Camino del Río s/n. 47270 – Cigales. Tfno. 983-586 047
- **ISCAR:** [to.iscar@dip-valladolid.es](mailto:to.iscar@dip-valladolid.es)  
C/ Pilarica, 3. 47420 – Iscar. Tfno. 983-620 650
- **MEDINA de RIOSECO “Los Almirantes”:** [taller.ocupacional@medinaderioseco.com](mailto:taller.ocupacional@medinaderioseco.com)  
Módulo 4. Castillo s/n. 47800 – M. Rioseco. Tfno. 983-701 050
- **MOJADOS “S. Ramón y S. Luis”:** [to.mojados@dip-valladolid.es](mailto:to.mojados@dip-valladolid.es)  
C/ Espolón 12. 47250 – Mojados. Tfno. 670-303 192
- **NAVA del REY:** [to.navadelrey@gmail.com](mailto:to.navadelrey@gmail.com)  
C/ Evangelista 11. 47500 – Nava del Rey. Tfno. 667-404 849
- **PEÑAFIEL:** [to.penafiel@dip-valladolid.es](mailto:to.penafiel@dip-valladolid.es)



C/ Matadero, 6. 47300 – Peñafiel. Tfnos. 983-880 529 / 697-542 006

- **TORDESILLAS “Vicente del Bosque”:** [to.tordesillas@dip-valladolid.es](mailto:to.tordesillas@dip-valladolid.es)

C/ San Pedro, 13. 47100 – Tordesillas. Tfnos. 983-771 057 / 663-395 389

- **TUDELA de DUERO:** [to.tudela@dip-valladolid.es](mailto:to.tudela@dip-valladolid.es)

Centro Rural. C/ García Lorca, 3. 47320 – Tudela de Duero. Tfno. 983-521 847

- **VILLALÓN de CAMPOS:** [to.villalon@dip-valladolid.es](mailto:to.villalon@dip-valladolid.es)

Carretera Villada s/n. 47600 – Villalón de Campos. Tfno. 983-740 921

### TALLERES PRELABORALES

- **PEÑAFIEL:** [vtaller1@intras.es](mailto:vtaller1@intras.es) / [vtaller2@intras.es](mailto:vtaller2@intras.es)

C/ Matadero, 6. 47300 – Peñafiel. Tfno. 983-881 113

- **RUEDA:** [crismagaz@asociacionelpuente.org](mailto:crismagaz@asociacionelpuente.org) / [anavegas@asociacionelpuente.org](mailto:anavegas@asociacionelpuente.org)

Centro Cívico Cervantes. C/ Buenos Aires s/n. 47400 – Rueda. Tfno. 983-868 101

- **TUDELA de DUERO “Pinoduro”:** [sara@asociacionelpuente.org](mailto:sara@asociacionelpuente.org) / [eva@asociacionelpuente.org](mailto:eva@asociacionelpuente.org)

Centro Rural. C/ García Lorca, 3. 47320 – Tudela de Duero. Tfno. 983-522 665

- **MEDINA de RIOSECO “Tierra de Campos”:** [gonzalo@asociacionelpuente.org](mailto:gonzalo@asociacionelpuente.org) / [marta@asociacionelpuente.org](mailto:marta@asociacionelpuente.org)

Módulo 1. Castillo s/n. 47800 – M. Rioseco. Tfno. 983-074 117

### CENTRO DE DÍA

- **VILLALÓN de CAMPOS:** [c.diavillalon@gmail.com](mailto:c.diavillalon@gmail.com)

Carretera Villada s/n. 47600 – Villalón de Campos. Tfno. 983-740 921

### VIVIENDAS TUTELADAS

- **PEÑAFIEL:** [vivienda.penafiel@fundacionpersonas.es](mailto:vivienda.penafiel@fundacionpersonas.es)

C/ Travesía de la Pintada, 10. 47300 – Peñafiel. 983-88.21.25

- **VILLALÓN de CAMPOS:** [vivienda.villalon@fundacionpersonas.es](mailto:vivienda.villalon@fundacionpersonas.es)

C/ Laguna del Tinte Tusones s/n. 47600 – Villalón de Campos. 637-85.76.19

## Nuestros compromisos y cómo los medimos

---

## 1. En todos los servicios

COMPROMISOS	MEDIDA
Una vez registrada su solicitud de plaza en el Ayuntamiento correspondiente, se dará una respuesta en el plazo máximo de 2 meses	Porcentaje de casos en los que se ha dado respuesta en 2 meses Porcentaje de casos antes de ese periodo
Todos los usuarios tendrán elaborado su Plan Individual en los 6 primeros meses de su incorporación a un servicio	Número de Planes Individuales realizados en el plazo previsto
Los Planes Individuales se revisarán una vez al año como mínimo. En los casos necesarios se revisarán antes del plazo establecido	Porcentaje de casos en los que la Planificación se ha revisado en un año Porcentaje en los que se ha hecho más veces en el año
Difusión de las actividades de la red a través de medios de comunicación y otros	Nº de noticias en Medios de Comunicación Nº de actividades divulgativas realizadas (charlas, puertas abiertas, etc.)
Promoción de la participación activa de los usuarios en su comunidad	Nº de actividades culturales y lúdicas en las que participan cada año (mercados, eventos, etc.) Nº de personas de los servicios que participan
Evaluación de la satisfacción de usuarios y familias con todos los servicios recibidos a través de cuestionarios específicos, obteniendo una puntuación al menos de 7 en una escala de 1 a 10.	Nº de cuestionarios cumplimentados por actividades Puntuaciones obtenidas
Los servicios contarán con profesionales formados y cualificados que darán un trato cercano, respetuoso y personalizado a cada usuario	Nº de actividades formativas en las que participan los profesionales Puntuaciones obtenidas en los ítems específicos sobre profesionales en los cuestionarios de satisfacción
Promoción de la participación de todos los agentes implicados	Nº de Comisiones, Consejos y reuniones de coordinación realizadas a lo largo del año Nº de personas que asisten según entidades y grupos de interés
Planificación anual de la Red y de cada servicio antes del 15 de febrero de cada año	Planificación a disposición de los interesados Nº de líneas de actuación establecidas
Elaboración anual de memorias con los resultados obtenidos por procesos, antes del 30 de marzo de cada año	Porcentaje de servicios que cumplen el plazo señalado Memorias a disposición de los usuarios
Gestión transparente de los recursos económicos	Presentación anual de presupuestos Información semestral de la cuenta de resultados de la Red y de cada servicio

## 2. En Talleres

COMPROMISOS	MEDIDA
Calendario de atención de 35 horas semanales, de lunes a viernes, principalmente de mañana y durante 216 días al año	Calendario disponible Nº de horas de atención semanal Nº de días de atención anual
Formación específica ocupacional y prelaboral para facilitar el acceso al empleo.	Número de programas formativos de habilidades ocupacionales y prelaborales que se ponen en práctica cada año.
Realización de actividades ocupacionales productivas y servicios valorados socialmente	Relación de actividades manipulativas y servicios que se prestan cada año Nº de actividades manipulativas Nº de servicios que se prestan
Gestión de la contabilidad de las actividades productivas	Registro disponible de la contabilidad Volumen de facturación
Apoyo a la transición al empleo protegido y ordinario	Número de personas que han sido contratadas a lo largo del año en empleo ordinario o protegido y número de personas que han realizado prácticas en empresas
Mantenimiento de un sistema de valoración y retribución del esfuerzo realizado por cada usuario	Gratificaciones entregadas a los usuarios
Relaciones con empresas y entidades de la zona para buscar colaboración	Nº de contactos con empresas o entidades Nº de colaboraciones anuales

## 3. En Centro de Día

COMPROMISOS	MEDIDA
Calendario de atención de 35 horas semanales, de lunes a viernes, principalmente de mañana y durante 216 días al año	Calendario disponible Nº de horas de atención semanal Nº de días de atención anual
Mantenimiento de un sistema de estimulación basal y multisensorial	Porcentaje de tiempo semanal dedicado a esta actividad Nº de personas que lo utilizan
Desarrollo de programas específicos de comunicación y cuidado personal	Número de programas desarrollados y resultados conseguidos
Realización de Actividades manipulativas en colaboración con el Taller de referencia	Número de actividades anuales en las que se ha participado junto al Taller Porcentaje de personas que participan



#### 4. En Viviendas Tuteladas

COMPROMISOS	MEDIDA
Calendario de atención continua en los periodos en los que no funciona el Taller y durante todos los días del año (365).	Calendario disponible Nº de días de atención anual
Participación de los usuarios en las actividades de la vida diaria	Establecimiento de un sistema de distribución de tareas
Promoción del cuidado personal, la mejora de la imagen y el cuidado de la salud.	Valoración positiva de usuarios en cuestionarios de satisfacción Existencia de menús adaptados a las necesidades individuales Número de seguimientos médicos realizados
Mantenimiento de un sistema de normas de Convivencia internas	Valoración positiva de usuarios en cuestionarios de satisfacción Nº de normas revisadas en el año Nº de situaciones especiales resueltas
Convocatoria de un Consejo de Vivienda una vez al trimestre contando con la participación de todos los miembros de la Vivienda	Nº de Consejos de Vivienda convocados al año Porcentaje de participación en los mismos

#### 5. En Apoyo a las Familias

COMPROMISOS	MEDIDA
Mantenimiento de una reunión anual en cada servicio para informar de las actividades realizadas y recoger sugerencias	Nº de reuniones realizadas en cada servicio Porcentaje de asistencia
Realización de un encuentro cada dos años de todas las familias de la Red	Nº de participantes en cada encuentro Satisfacción con el encuentro
Mantenimiento de Escuelas de Familias	Nº de Escuelas de Familias Nº de sesiones y nº de participante Satisfacción con las actividades
Orientación a las Asociaciones de Familiares de cada zona	Nº de actividades en las que se ha apoyado desde cada servicio a las Asociaciones Nº de Asociaciones a las que se orienta

#### 6. En Servicios Complementarios

COMPROMISOS	MEDIDA
Garantizar el desplazamiento de los usuarios a los servicios correspondientes	Nº de usuarios que utilizan el servicio Nº de vehículos que realizan el transporte Nº de kilómetros realizados al día y al año
Establecimiento de un servicio de comedor para aquellos usuarios que así lo necesiten	Nº de usuarios que utilizan el servicio Nº de Talleres que disponen del servicio

## Derechos de los/as usuarios/as

---

- Ser respetados como personas en los mismos derechos fundamentales que el resto de los ciudadanos, tal y como están recogidos en la Constitución Española.
- Recibir todos los apoyos disponibles en el Servicio, que contribuyan al desarrollo personal, social y laboral de la persona y a mejorar su calidad de vida, e indirectamente la de su familia.
- La confidencialidad y el secreto profesional en el uso de su información personal, así como a la protección de la propia imagen.
- Participar por si mismo y/o a través de sus representantes en los órganos que contribuyen a la planificación de los objetivos y las actividades del Servicio (Comisiones, encuentros, reuniones, etc.).
- Participar en su proceso de Planificación y Evaluación Individual, donde se evalúan sus puntos fuertes y débiles y se establecen sus metas personales, siguiendo la metodología de Planificación Centrada en la Persona, y a tener información sobre el nivel alcanzado en el servicio, así como su evolución en el mismo.
- Tener información sobre las actividades que se realicen en el Servicio, así como conocimiento sobre la normativa interna del servicio y el horario de los profesionales.
- Que sean tenidas en cuenta sus quejas y sugerencias en relación al funcionamiento del Servicio, estableciendo los cauces adecuados para ello.
- Disponer de instalaciones y equipamientos que apoyen su desarrollo como personas y usuarios del Servicio, garantizando las condiciones adecuadas de seguridad y confortabilidad.
- Estar acogidos en una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil y eventuales accidentes.
- Percibir la compensación económica conforme a los criterios establecidos en función de su esfuerzo y del resultado de las actividades laborales, en el caso de los Talleres.

## Quejas, reclamaciones y sugerencias

---

Los usuarios del servicio o sus familiares o tutores podrán presentar las quejas, reclamaciones o sugerencias **por escrito**, de las siguientes formas:

- En cada uno de los Ayuntamientos titulares o directamente en los propios servicios (a través de libro de reclamaciones existente).
- En las Comisiones Técnicas, Municipales o Provincial, a través de sus representantes.



Se contestará por escrito, informando sobre las actuaciones realizadas, en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de su presentación, salvo en los casos de quejas que por su carácter de urgencia se resuelvan de forma prioritaria en el menor tiempo posible.

## **Normativa aplicable**

---

- Documento Marco de la Red Integrada aprobado en sesión ordinaria celebrada el día 25 de enero de 2013 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid el 9 de febrero de 2013.
- Reglamento de Régimen Interior de cada servicio.
- Ordenanza Municipal reguladora de la tasa de cada servicio.