



Centro
San Juan de Dios
Valladolid

CARTERA DE SERVICIOS

EDICIÓN 2026



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

Esta **Cartera de Servicios** describe la **prestación de apoyos** que ofrece el Centro SAN JUAN DE DIOS a los **usuarios y familias**, y presenta el compromiso de que estos sean eficaces y de calidad.

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS	4
2.- FINES Y OBJETIVOS. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
3.- MARCO LEGAL	6
4.- DIRECTORIO	7
5.- ORGANIGRAMA	8
6.- SERVICIOS OFRECIDOS	9
7.- OTROS PROYECTOS Y EQUIPOS DE TRABAJO	24
8.- INFRAESTRUCTURAS	24
9.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES	25
10.- PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN A LOS SERVICIOS	26
11.- COMPROMISO DE CALIDAD	27
12.- PROCEDIMIENTOS DE SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES	28
13.- PRECIOS	29
14.- VIGENCIA DE LA CARTERA DE SERVICIOS	33

La cartera de servicios que presentamos quiere reflejar la apuesta por la **mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual** y sus familias que se desarrolla día a día desde que en 1960 el Centro San Juan de Dios abrió sus puertas como centro específico de educación especial y pionero en España en este tipo de atención. El Centro en este periodo ha ido evolucionando y adaptando sus modelos de intervención y actividad a la necesidad social del momento, hacia modelos de ciudadanía y planificación individual de apoyos donde las personas con discapacidad intelectual son las protagonistas en el desarrollo de su plan de vida.

Hoy día, nuestro Centro, cuenta con un equipo humano de más de 140 profesionales y más de 40 voluntarios, atiende a más de 360 personas en un Colegio de Educación Especial, un Centro de Día Asistencial, tres Centros Ocupacionales, un Centro Especial de Empleo, tres Residencias y una Red de Viviendas con once dispositivos residenciales en núcleos urbanos, en diferentes modalidades, según las necesidades de apoyo y supervisión en los distintos niveles y servicios técnicos adecuados (psicología, trabajo social, formación para personas adultas, religioso y espiritual, fisioterapia, médico, enfermería, natación terapéutica, logopedia...), así como de los servicios necesarios de administración y servicios generales (cocina, mantenimiento, limpieza...), con un servicio de apoyo específico a las familias, que junto con las personas que atendemos son agentes fundamentales en el desarrollo de sus proyectos de vida, así como servicios de promoción de la autonomía personal , y servicio de asistente personal

Pertenece a la **Orden Hospitalaria de San Juan de Dios**, premio Princesa de Asturias a la Concordia 2015, una de las mayores organizaciones sin ánimo de lucro del mundo en los ámbitos socio-sanitarios y de cooperación internacional que presta servicio anualmente a más de 27.000.000 de personas en situación de vulnerabilidad en sus más de 400 dispositivos asistenciales en todo el mundo , donde 1500 hermanos, 55.000 profesionales y 9.000 voluntarios hacen suyos los valores de hospitalidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad.

Las certificaciones de calidad Aenor ISO 9001-2015 , medioambiental 1400-2015 para todos sus servicios avalan nuestro modelo de atención donde prima la atención en todas las dimensiones de la persona, biológica, psicológica, social y espiritual, con una organización profesional y participativa que trabaja en equipo, con orientación al cliente, y donde los profesionales están identificados con la misión del centro y comparten ilusiones con, por y para las personas que atendemos con calidad pero también con calidez haciendo de la persona el centro de nuestra organización, labor reconocida con la medalla europea al mérito en el trabajo y a la excelencia profesional.



1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

DENOMINACIÓN: CENTRO SAN JUAN DE DIOS

DIRECCIÓN: Avenida de Madrid, 68. 47008 Valladolid

Apartado de Correos 266

TELÉFONO: (+34) 983 222 875

FAX: (+34) 983 273 748

DEPENDENCIA: ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS.

CARÁCTER: Privado sin ánimo de lucro.

Vista aérea del Centro San Juan de Dios de Valladolid



La cartera de servicios es un documento que explica las actividades que se hacen en el centro.



2.- FINES Y OBJETIVOS. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



La Misión es lo que el Centro quiere conseguir en el presente.

MISIÓN:

Mejorar la calidad de vida de las personas adolescentes y adultas con discapacidad intelectual y del desarrollo, preferentemente de Castilla y León, así como la de sus familias y de otros colectivos del sistema de dependencia que puedan ser objeto de atención dentro de nuestra organización, a través del desarrollo de apoyos y servicios adecuados a sus necesidades, de acuerdo con los principios ideológicos de la Orden Hospitalaria y las buenas prácticas aceptadas generalmente en el sector.

VISIÓN:

Ser un Centro de recursos abierto y flexible, referente en el sector de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, con cultura de calidad, innovación, transmisión del conocimiento y con una organización profesional y participativa que trabaja en equipo, con orientación al cliente y donde los profesionales estén identificados con la misión del centro.



La Visión es lo que el Centro quiere conseguir en el futuro.



Los Valores influyen en la forma de hacer las cosas en el Centro.

VALORES:

En el marco de la identidad de la Orden Hospitalaria de los Hermanos de San Juan de Dios y de Plena Inclusión, nuestro Centro tiene unos valores que orientan, inspiran y caracterizan la atención a las personas que atendemos.

La HOSPITALIDAD es nuestro valor central, que se expresa y concreta en los cuatro valores guía: respeto, responsabilidad, calidad y espiritualidad.



3.- MARCO LEGAL

GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Corporate Compliance. Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

TRANSVERSAL

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



El Marco legal son las normas que debe seguir el Centro.



4.- DIRECTORIO

Centro San Juan de Dios

Avenida de Madrid, 68. 47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875
c.valladolid@sjd.es

Comité de Dirección

<i>Dirección Gerencia</i> D. Jose Vicente Farpon Marcos	josevicente.farpon@sjd.es
<i>Subdirección Gerencia – Hno. Superior</i> Hno. José M ^a Bermejo de Frutos	josemaria.bermejo@sjd.es
<i>Dirección Técnica</i> Dña. Noemí Silva Ganso	noemi.silva@sjd.es
<i>Dirección de Recursos Humanos</i> Dña. Nuria Lorenzo Hernández	nuria.lorenzo@sjd.es

Direcciones de Servicio y Coordinación

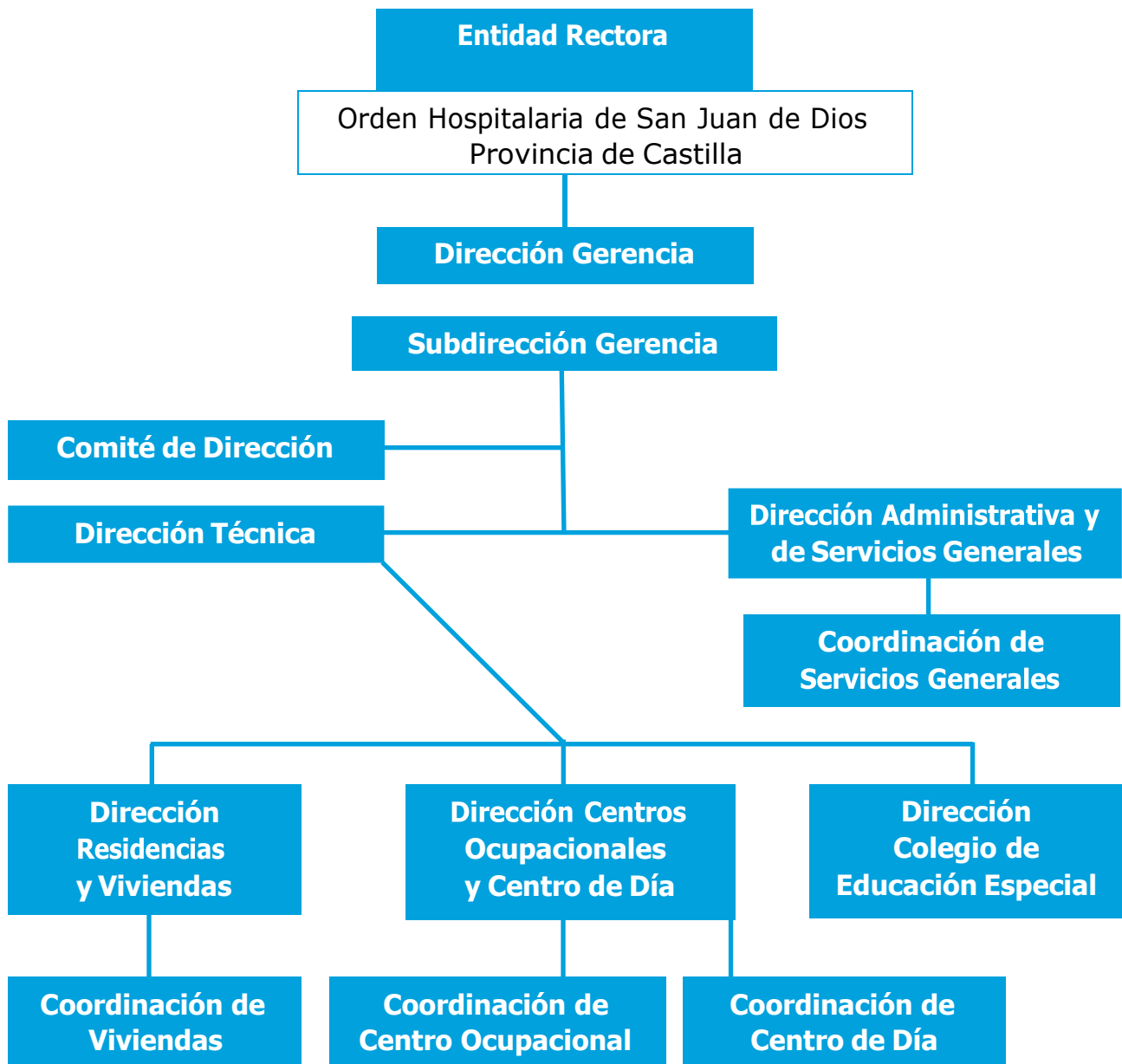
<i>Dirección Servicio Residencial y Viviendas</i> D. Raúl Ruiz López	raul.ruiz@sjd.es
<i>Dirección de Colegio de Educación Especial</i> D. Joaquín Toral Fernández	joaquin.toral@sjd.es
<i>Dirección de Servicio Ocupacional y Centro de Día</i> Dña. Carmen Sánchez Escudero	carmen.sanchez@sjd.es
<i>Coordinación de Viviendas</i> D. Carmelo Muñoz Peña	carmelo.munoz@sjd.es
<i>Coordinación de Centro de Día</i> Dña. Cristina Giménez Tapia	cristina.gimenez@sjd.es

Otros Servicios

<i>Coordinación de Voluntariado</i> Dña. M ^a José Rey de Sola	mariajose.rey@sjd.es
<i>Servicio de Apoyo a Familias</i> Dña. Tamara Pascual Hernando	tamara.pascual@sjd.es
<i>(SAER) Servicio de Atención Espiritual y Religioso</i> Dña. Lourdes Casas Rodríguez	lourdes.casas@sjd.es
<i>Servicio de Atención al Cliente</i> Dña. Victoria Pérez de la Puente	victoria.perez@sjd.es



5.- ORGANIGRAMA



El **Organigrama** es una representación de los diferentes puestos de trabajo del Centro.



7.- SERVICIOS OFRECIDOS

El Centro San Juan de Dios, establece un plan Individualizado de prestación de apoyos (En adelante PIAP) para la persona dependiente, a través de los siguientes servicios:

- 6.1. Servicio ocupacional y Centro de Día
- 6.2. Servicio residencial (unidades de convivencia) - Red de Viviendas
- 6.3. Colegio de Educación Especial
- 6.4. Servicios técnicos de Apoyo
- 6.5. Servicio de apoyo a familias
- 6.6. Servicios de promoción a la autonomía personal, específicos de atención a la dependencia.
 - 6.6.1 · Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía personal
 - 6.6.2 · Servicio de habilitación y terapia ocupacional
 - 6.6.3· Servicio de habilitación Psicosocial
 - 6.6.4· Servicio de estimulación cognitiva
- 6.7.- Apoyo a la Vida Independiente
 - 6.7.1.- Asistente Personal
 - 6.7.2.- Programa de Itinerarios de Inclusión Sociolaboral para personas con discapacidad
- 6.8. Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (S.A.E.R)
- 6.9. Servicios Administrativos y Generales
- 6.10. Voluntariado



Los Servicios son las diferentes actividades que ofrece el Centro.



6.1.- SERVICIO OCUPACIONAL Y CENTRO DE DÍA

El Centro Ocupacional es un servicio integrado en el Centro San Juan de Dios.

OBJETIVO

Apoyar a las personas con discapacidad intelectual en sus proyectos de vida, potenciando su desarrollo personal, social y laboral.

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de los clientes y sus familias.

HORARIO

Lunes a jueves de 9:00 a 17:00
Viernes de 8:00 a 16:00

EQUIPO HUMANO

El Centro Ocupacional lo forma un equipo humano formado por personal de atención directa y técnicos de apoyo, que actúan de facilitadores para el desarrollo del Plan Individualizado de Apoyos de los clientes.

INFRAESTRUCTURAS

Tres Centros ocupacionales y un Centro de Día.



CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Dirección C. Ocupacional y C. Día
carmen.sanchez@sjd.es
Coordinación C. Día
cristina.gimenez@sjd.es



6.2.- SERVICIO RESIDENCIAL / VIVIENDAS

El Servicio Residencial es un servicio integrado en el Centro San Juan de Dios. Dispone de unidades residenciales en entornos reducidos, que favorecen la prestación de apoyos individualizados.

OBJETIVO

Apoyar a las personas con discapacidad intelectual en sus proyectos de vida, generando entornos saludables de convivencia en los que se favorezca su desarrollo personal y social.

EQUIPO HUMANO

El Servicio Residencial lo forma un amplio equipo humano formado por profesionales de atención directa y técnicos de apoyo, que actúan de facilitadores para el desarrollo del Plan Individualizado de Apoyos de los clientes.

INFRAESTRUCTURAS

Residencias
Viviendas para personas con alto grado de autonomía.



CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Dirección Residencia y Viviendas
raul.ruiz@sjd.es
Coordinación Viviendas
carmelo.munoz@sjd.es





6.3.- COLEGIO DE EDUCACIÓN ESPECIAL

El Colegio de Educación Especial se encuentra integrado en el Centro San Juan de Dios.

OBJETIVO

El Colegio de Educación Especial tiene como misión mejorar la calidad de vida del alumnado a través del desarrollo de sus capacidades, facilitando su inclusión social y laboral.

HORARIO

Lunes a viernes de 10:00 a 17:00

EQUIPO HUMANO

La oferta educativa para el alumnado se lleva a cabo por profesores, auxiliares técnicos educativos, cuidadores y se complementa con servicios de apoyo como audición y lenguaje, fisioterapia, psicología y trabajo social.

INFRAESTRUCTURAS

El colegio cuenta con dos programas de Educación Básica Obligatoria (E.B.O.) y cuatro programas de Transición a la Vida Adulta de cualificación profesional (T.V.A.), prestando apoyos a jóvenes entre 12 y 21 años.



CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Dirección Colegio de
Educación Especial
joaquin.toral@sjd.es



6.4.- SERVICIOS TÉCNICOS DE APOYO

Los servicios técnicos de apoyo actúan de facilitadores en el desarrollo del plan de vida de las personas con discapacidad y sus familias. Además, desempeñan funciones orientadoras en las prácticas diarias.

Está formado por un equipo multiprofesional que desarrolla de manera conjunta los apoyos prestados.

El Centro cuenta con:

Servicios Técnicos de Apoyo

Psicología
Trabajo Social
Fisioterapia
Enfermería
Psiquiatría
Audición y Lenguaje
Terapia Ocupacional
Formación para personas adultas
TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación)
Técnicos de Coordinación de Servicios

CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Dirección Técnica
noemi.silva@sjd.es





6.5.- SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS

OBJETIVO

Promover la mejora de la calidad de vida de las familias en las que existe algún miembro con discapacidad intelectual vinculado a la Entidad principalmente, contribuyendo a facilitar, fomentar y apoyar un ambiente positivo y equilibrado en el entorno familiar.

ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Las áreas en las cuáles se estructura el Servicio para el desarrollo de las diferentes acciones son:

1.- Área de Información, Orientación y Asesoramiento Familiar	a.- Información, Orientación y Asesoramiento b.- Acompañamiento Familiar
2.- Área de Participación y Apoyo Familiar	a.- Apoyo a Familias: Respiro Familiar b.- Actividades Socio-Culturales
3.- Área de Participación Asociativa / Presencia Social	
4.- Área de Formación	



CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Responsable del programa:
tamara.pascual@sjd.es



6.6.- SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

El Centro San Juan de Dios, en su propuesta por prestar apoyos individualizados a las personas con discapacidad, está acreditado para proveer los siguientes Servicios de Promoción de la Autonomía Personal, específicos de atención a la dependencia:

Servicios de promoción de la Autonomía Personal

6.6.1.- Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía personal

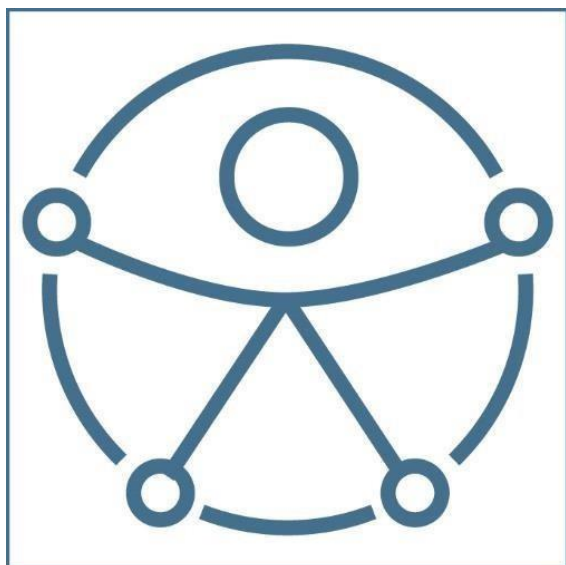
6.6.2.- Servicio de Habilitación y Terapia Ocupacional

6.6.3.- Servicio de Habilitación Psicosocial

6.6.4.- Servicio de Estimulación Cognitiva



Los Servicios de Promoción de la Autonomía Personal son actividades para mejorar nuestro funcionamiento en las tareas que hacemos día a día.



CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Responsable del programa:
tamara.pascual@sjd.es



6.6.1- SERVICIO DE PROMOCIÓN, MANTENIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

OBJETIVO

Mantener o mejorar la capacidad funcional para realizar actividades de la vida diaria (AVD) en personas con discapacidad intelectual y física, de manera que se consiga un mayor nivel de autonomía y mejora de su calidad de vida.

METODO DE TRABAJO

Intervención individual o grupal. Grupos reducidos con características similares (3-5- personas).
Sesiones de 50 minutos.

EQUIPO HUMANO

Equipo multidisciplinar para establecer el Plan de Apoyos.
Ejecución y Coordinación: Fisioterapeuta

HORARIO

Preferentemente de lunes a viernes de 17:00 a 19:00
(Puede sufrir modificaciones en función de los grupos que se formen)





6.6.2- SERVICIO DE HABILITACIÓN Y TERAPIA OCUPACIONAL

OBJETIVO

Potenciar las capacidades individuales de la persona, con el fin de conseguir un mayor grado de autonomía personal y social, que puedan facilitar y mejorar sus competencias para el empleo y la vida independiente.

METODO DE TRABAJO

Intervención grupal. Grupos reducidos. Desarrollo de actividades como medio de consecución de los Objetivos del PIAP (Plan Individualizado de Apoyos).

EQUIPO HUMANO

Equipo multidisciplinar para establecer el Plan de Apoyos. Ejecución y Coordinación: Dirección Ocupacional y Terapeuta Ocupacional.

HORARIO

Preferentemente de lunes a viernes de 09:00 a 18:00
(Puede sufrir modificaciones en función de los grupos que se formen)





6.6.3- SERVICIO DE HABILITACIÓN PSICOSOCIAL

OBJETIVO

Prestar apoyos, transitorios o permanentes, a personas con discapacidad intelectual, a fin de mejorar sus posibilidades de mantenerse en el entorno familiar y social en las condiciones más normalizadas posibles.

METODO DE TRABAJO

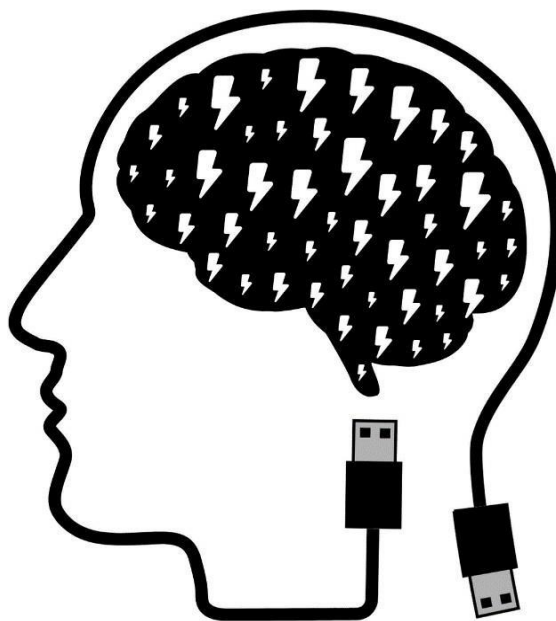
Intervención individual y/o grupal.
(En función del PIAP establecido)
Sesiones de trabajo de 45 minutos aproximadamente.

EQUIPO HUMANO

Equipo multidisciplinar para establecer el Plan de Apoyos.
Ejecución y Coordinación: Psicólogo

HORARIO

Preferentemente de lunes a viernes de 17:00 a 18:00
(Puede sufrir modificaciones en función de los grupos que se formen)





6.6.4- SERVICIO DE ESTIMULACIÓN COGNITIVA

OBJETIVO

Mantener y/o mejorar las capacidades cognitivas superiores, que fomenten la autonomía personal de las personas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento

METODO DE TRABAJO

Intervención individual y/o grupal.
(En función del PIAP establecido)
Sesiones de trabajo de 45 minutos aproximadamente.

EQUIPO HUMANO

Equipo multidisciplinar para establecer el Plan de Apoyos.
Ejecución y Coordinación: Psicólogo

HORARIO

Preferentemente de lunes a viernes de 17:00 a 18:00
(Puede sufrir modificaciones en función de los grupos que se formen)





6.7.- APOYO A LA VIDA INDEPENDIENTE



6.7.1.- SERVICIO DE ASISTENTE PERSONAL

OBJETIVO

Servicio profesionalizado de promoción a la vida independiente, que a través de los apoyos proporcionados por el Asistente Personal, durante un número de horas establecidas, facilita a la persona con discapacidad el acceso a la educación, al trabajo, al ocio, así como a una vida lo más autónoma en el ejercicio de las actividades de la vida diaria.

EQUIPO HUMANO

Asistentes personales profesionalizados

HORARIO

A convenir según el Plan de Apoyos establecido (*)

(*) Sujeto a disponibilidad



CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Dirección Técnica
noemi.silva@sid.es



6.7.2.- PROGRAMA DE ITINERARIOS DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Centro San Juan de Dios, en su apuesta hacia los proyectos de Vida Independiente de las personas con discapacidad intelectual, incluye el Programa de Itinerarios de inclusión sociolaboral para personas con discapacidad, financiados por el FSE (Fondo Social Europeo) y YEI (Iniciativa de Empleo Juvenil).

OBJETIVO

Promover el desarrollo de las personas con discapacidad intelectual para mejorar su calidad de vida y su empleabilidad, favoreciendo su integración al mundo laboral a través de los programas de inclusión sociolaboral personalizados.

EQUIPO HUMANO

Técnicos de Integración Laboral, que junto con un equipo multidisciplinar (psicólogo, terapeuta ocupacional, formadores y otros técnicos) apoyan a las personas con discapacidad intelectual en la búsqueda de empleo.



Fondo Social Europeo (FSE)
Iniciativa de Empleo Juvenil (YEI)
El Fondo Social invierte en tu futuro



CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Responsables del programa:
alberto.pascual@sjd.es
irene.arevalo@sjd.es



6.8.- SERVICIO DE ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA

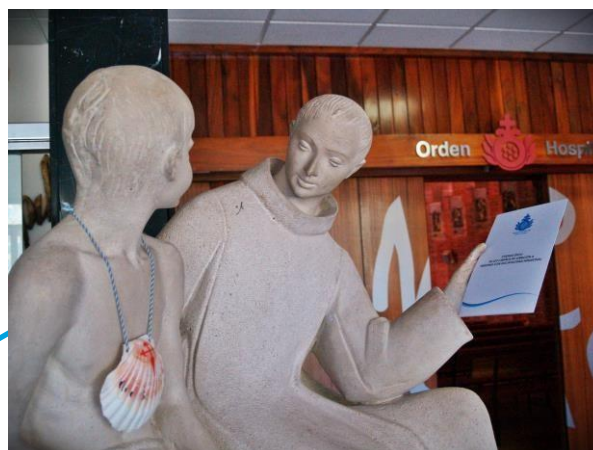
El Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (S.A.E.R.) tiene como misión atender las necesidades espirituales y religiosas de los clientes, su familia como cuidador principal y/o tutor, y colaboradores del Centro.

Forman parte del Servicio u equipo de profesionales y voluntarios del Centro San Juan de Dios, que planifican junto a los clientes las distintas actividades que se llevan a cabo, con el objetivo de compartir los Valores de San Juan de Dios, que guían el desarrollo de la actividad de nuestro Centro.

CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Responsable del S.A.E.R.
lourdes.casas@sjd.es



6.9.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

El Centro San Juan de Dios cuenta con los Servicios Administrativos y Generales adecuados para poder cumplir con las metas y objetivos planificados de una manera eficiente.

Mantienen funciones de planificación de la gestión, que garantiza la mejora continua de los servicios prestados en el desarrollo de la misión.

Dentro de los Servicios Generales, se incluyen los propios de **administración, informática, económico-financieros, limpieza, mantenimiento y cocina** de gestión propia.



6.10.- VOLUNTARIADO

El Voluntariado del Centro San Juan de Dios de Valladolid forma parte del Voluntariado San Juan de Dios, que en España dispone de una Red de 75 centros y dispositivos sociales y sociosanitarios con más de 3.000 personas voluntarias, colaborando en distintas acciones.

El voluntariado colabora de manera activa en varias acciones del Centro San Juan de Dios de Valladolid (actividades deportivas y de mantenimiento físico, actividades de ocio y tiempo libre, actividades formativas y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), excursiones, vacaciones, vida en el hogar, talleres variados,...



CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68
47008 Valladolid
Teléfono (+34) 983 222 875

Responsable de Voluntariado
mariajose.rey@sjd.es





7.- OTROS PROYECTOS Y EQUIPOS DE TRABAJO

El Centro San Juan de Dios, para el adecuado cumplimiento de su Misión, tiene varias comisiones de trabajo, que velan por la adecuada prestación de Servicios.

Comisiones de Trabajo

Comisión de Ocio y Tiempo Libre

Comisión de Formación y Política de Personas

Comisión de Protección de Datos

Comisión de Prevención de Riesgos Laborales

Comité de Calidad

Comisión de Comunicación

Comisión de Humanización y Ética de la Asistencia

Comisión de Prevención del Abuso

Equipo de Trabajo de Accesibilidad Cognitiva

Comisión de Servicios Espirituales y Religiosos

Comisión de Colaboradores

Comisión de Investigación, Innovación y Desarrollo

Equipo de Apoyo a "Juan Ciudad ONGD"



8.- INFRAESTRUCTURAS

Para el trabajo diario se cuenta con amplias instalaciones donde se llevan a cabo los distintos programas y acciones que facilitan la mejora de la calidad de vida de las personas a las que prestamos apoyo.

Se cuenta con amplias instalaciones deportivas: polideportivo cubierto y piscina climatizada para el desarrollo de actividad física y terapéutica.



9.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES

DERECHOS DE LOS CLIENTES

Utilizar las instalaciones, medios y servicios del Centro, de acuerdo con la organización del mismo.

Disponer, según las posibilidades del Centro, de los **recursos necesarios** para lograr el máximo **desarrollo de sus capacidades**.

Recibir una información ajustada a su capacidad.

El Respeto a su integridad y dignidad personal.

Recibir orientación formativa y profesional.

Tener contacto con la familia y la sociedad, que evite el aislamiento y facilite la **máxima integración social posible**.

Recibir **información que le permita optar a ayudas** sociales de las que pueda verse necesitado.

Buscar y elegir en cualquier momento las **alternativas** convenientes de cara a la **integración** de cada usuario.

Reclamar ante el órgano competente, si consideran conculcados sus derechos.

Participar, según lo establezca la normativa vigente.

Ser informados de sus **derechos** y de las **medidas y decisiones** que les atañe.



Un **Derecho** es algo que podemos exigir



Un **Deber** es algo que tenemos la obligación de hacer

DEBERES DE LOS CLIENTES

Usar responsablemente las **instalaciones y equipamiento** del Centro.

Respetar al **personal** y a sus **compañeros**.

Cumplir las normas generales de convivencia y las establecidas específicamente para este Centro.

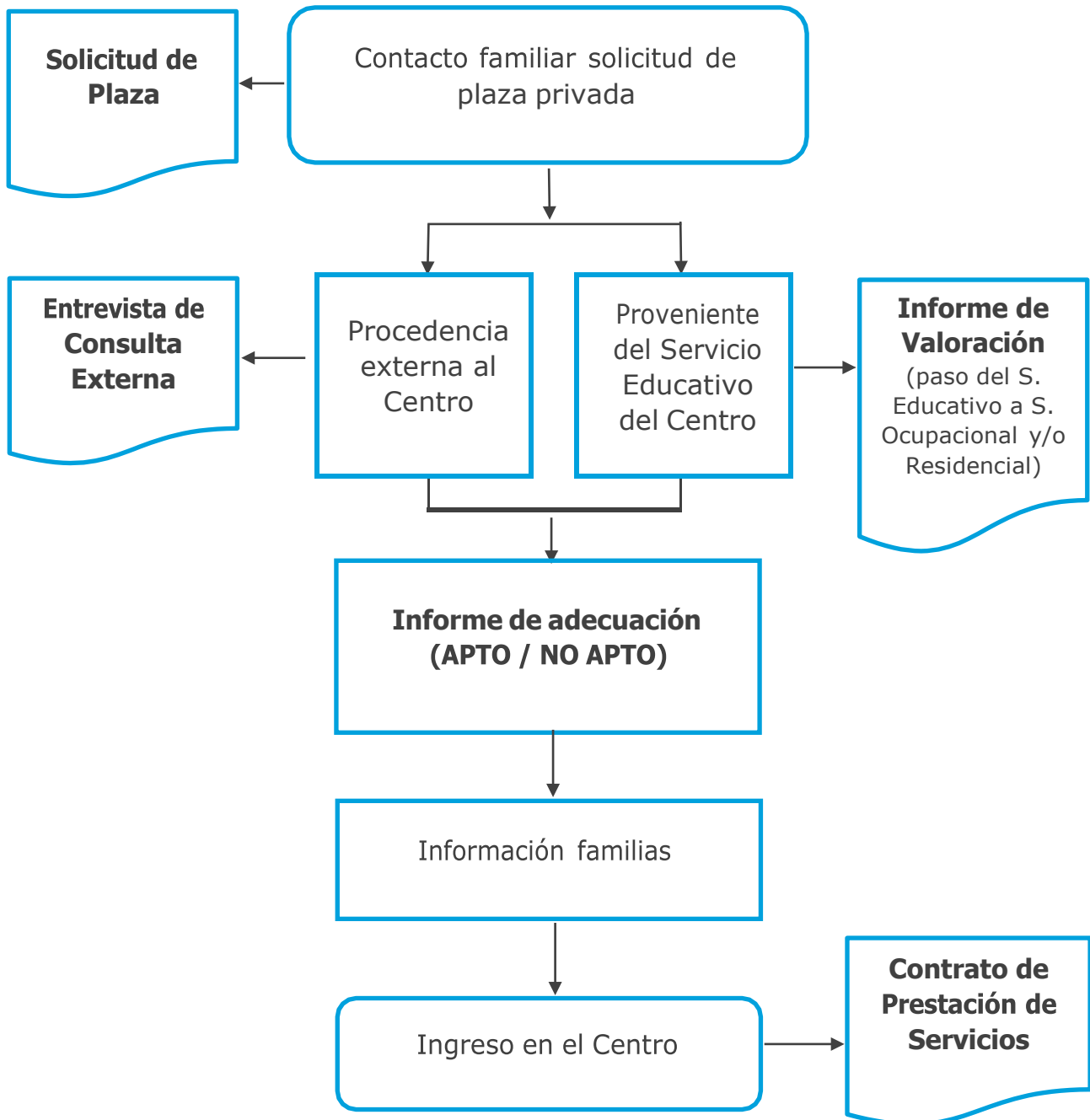
Asistir regular y puntualmente a las actividades programadas.

Cooperar con el personal, maestros de taller, educadores y otros, poniendo interés en superarse al realizar las actividades por aquéllos programadas.



10.- PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN A LOS SERVICIOS

FLUJOGRAMA DEL PROCESO



El Procedimiento de incorporación explica las cosas que hay que hacer para venir a este Centro.



11.- COMPROMISO DE CALIDAD

El Centro San Juan de Dios está acreditado en la **Norma 9001:2015** (Gestión de Calidad) y **14001:2015** (Gestión Medioambiental), además de estar en proceso de Calidad Plena (Sistema de gestión de Calidad).



ER-0074/2012



GA-2012/0021



La **política de Calidad** del Centro San Juan de Dios está basada en la Misión, Visión, Valores y Principios que orientan nuestras pautas de actuación.

Esta Política del Sistema de Gestión Integrado es revisada para su continua adecuación en materia ambiental y de responsabilidad social, incluye el compromiso de prevención de la contaminación, de cumplir con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba; y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integrado implantado en el Centro. Para ello, el Comité de Dirección establece y revisa periódicamente objetivos de Calidad y Medio Ambiente y establece Auditorías de Seguimiento y Certificación conforme a la Norma ISO 9007:2015 e ISO 14001:2015.

CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68 - 47008 Valladolid
 Teléfono (+34) 983 222 875
 Responsable de Calidad
marta.campos@sjd.es



12.- PROCEDIMIENTOS DE SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES

El Centro San Juan de Dios cuenta en su Sistema de Gestión de Calidad un Servicio de Atención al Cliente, con un **procedimiento (PG-06) de Atención al Cliente** cuyo objetivo es definir la metodología para evaluar la satisfacción del cliente ante los servicios prestados por el Centro y describir la sistemática a seguir para la tramitación de las quejas y sugerencias relativas a la calidad del servicio prestado, que puede ser consultado a través de nuestra página web:

<http://centrosanjuandedios/contacto>



Según la vigente normativa de la Junta de Castilla y León, el Centro San Juan de Dios de Valladolid dispone de hojas de reclamación para su entrega a los clientes que las requieran.

CONTACTO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL

Avenida de Madrid, 68 - 47008 Valladolid

Teléfono (+34) 983 222 875

Responsable de Atención al Cliente

victoria.perez@sjd.es




14.- VIGENCIA DE LA CARTERA DE SERVICIOS

La Cartera de Servicios descrita estará en vigor con fecha
01 de Enero de 2024.



Avenida de Madrid, 68 – 47008 Valladolid

 (+34) 983 222 875

www.centrosanjuandedios.es

