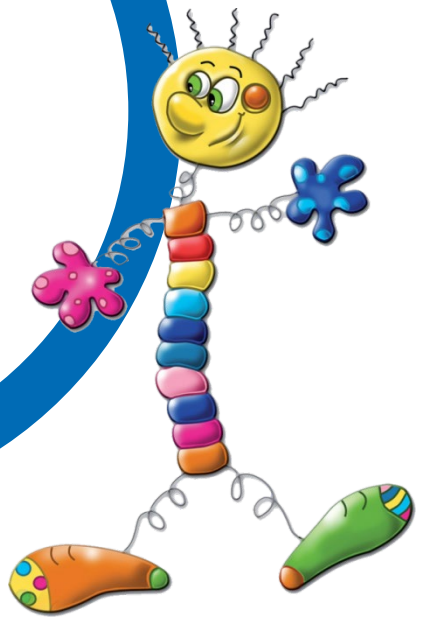
# Carta de Servicios 2026



Coordinadora infantil y juvenil de tiempo libre de Vallecas

# 1 DATOS IDENTIFICATIVOS

**COORDINADORA INFANTIL Y JUVENIL DE TIEMPO LIBRE DE VALLECAS**

Es una Plataforma de entidades sociales que trabajan por mejorar la calidad de vida de la infancia, juventud y sus familias. Jurídicamente adopta la forma de asociación constituyéndose en base a socios que son las entidades que la configuran.

## MISIÓN DE COORDINADORA

Coordinadora contribuye a generar cambios sociales que mejoran las condiciones de vida de la infancia, la juventud y sus familias en situación de vulnerabilidad, desde una perspectiva de desarrollo de sus derechos. Contribuye a ello la realización de un proyecto conjunto por parte de las personas de las organizaciones sociales de la red, desde una estrategia de acción común que combina innovación, intervención, formación e investigación social.

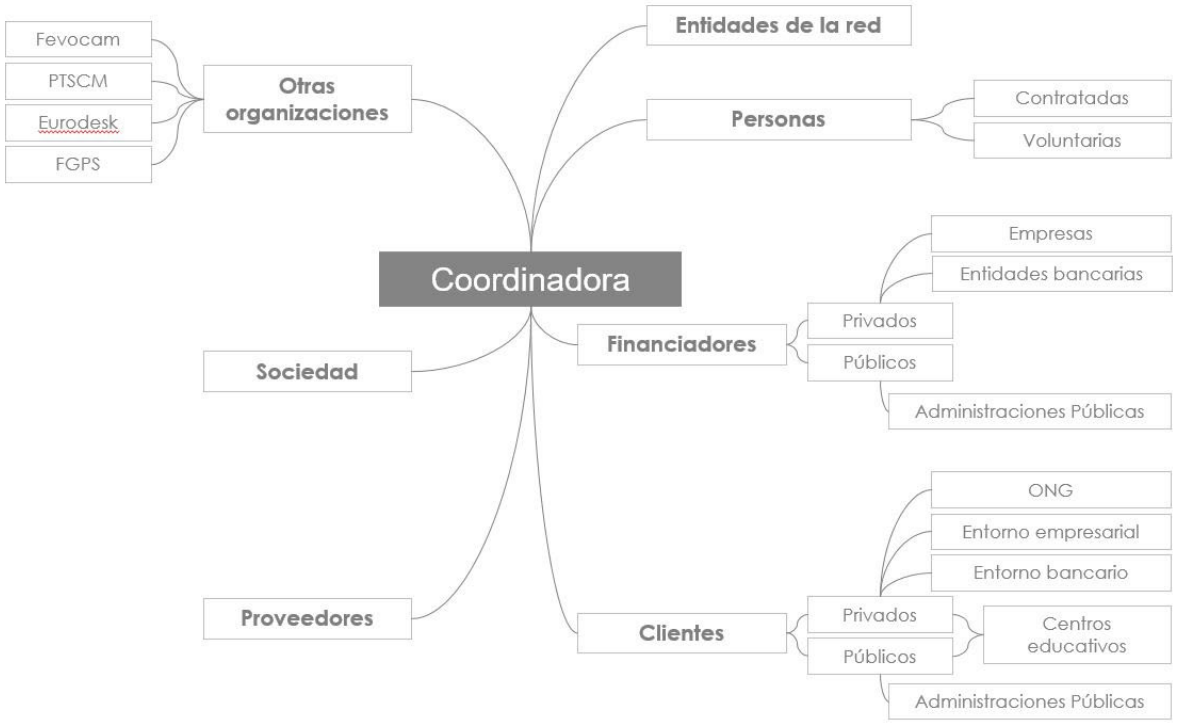
## VISIÓN DE COORDINADORA

Nuestra visión es la de una sociedad que respete los derechos de la infancia y de la juventud en una igualdad y equidad de oportunidades. Coordinadora contribuye a ello actuando como referente en temas sociales, con gran capacidad de influencia y respaldo social, convencida de su papel innovador y dentro de un marco de trabajo en red.

## VALORES DE COORDINADORA

Coherencia
Independencia
Pluralismo
Participación
Cooperación
Sostenibilidad
Innovación
Calidad y mejora continua

# 2 DATOS IDENTIFICATIVOS – GRUPOS DE INTERÉS




Esta carta de Servicios se dirige al **grupo de interés entidades de la red.** Se distinguen según estatutos dos tipologías: entidades socias y entidades asociadas.

# 3 DERECHOS DE LAS ENTIDADES SOCIAS

1. Asistir a las Asambleas Generales y de Representantes con voz y voto.
2. Participar en los órganos de dirección y ocupar los cargos para los que sean elegidos.
3. Disfrutar de los servicios y/o recursos ofrecidos por Coordinadora así como otros nuevos que pudieran surgir.
4. Ser representado por Coordinadora.
5. Manifestar su opinión por los cauces establecidos al efecto en los espacios que así se establezcan.
6. Participar en los espacios de trabajo y eventos comunes y beneficiarse de sus resultados.
7. Fiscalizar las cuentas de la oficina de Coordinadora conforme a los cauces establecidos.
8. Ser informado, por los cauces establecidos, sobre documentos o actividades de Coordinadora así como los cambios relevantes que se produzcan.
9. Causar baja en Coordinadora según los cauces establecidos.
10. Reconocimiento de la condición de socios de número frente a terceros.
11. En caso de incompatibilidad por cualquier circunstancia con una entidad miembro asociada, la entidad socio de número prima sobre ésta.
12. Beneficiarse de los recursos establecidos en esta Carta.

# 4 DERECHOS DE LAS ENTIDADES ASOCIADAS

1. Asistir a las Asambleas Generales y de Representantes con voz y sin voto.
2. Disfrutar de servicios y/o recursos ofrecidos por Coordinadora.
3. Ser representado por Coordinadora.
4. Manifestar su opinión por los cauces establecidos al efecto en los espacios que así se establezcan.
5. Participar en los espacios de trabajo y eventos comunes y beneficiarse de sus resultados.
6. Ser informado, por los cauces establecidos, sobre documentos o actividades de Coordinadora así como los cambios relevantes que se produzcan.
7. Causar baja en Coordinadora según los cauces establecidos.
8. Reconocimiento de la condición de miembros asociados frente a terceros.

# 5 FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para mejorar la calidad de sus servicios, Coordinadora cuenta, entre otras herramientas, con un sistema para la gestión de las sugerencias y quejas de las personas y organizaciones usuarias de sus servicios. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de Coordinadora una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de estas personas y/o organizaciones.

las personas y organizaciones usuarias podrán presentar sus sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de Coordinadora a través de los canales que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en la oficina sita en la calle Javier de Miguel, 92-2 lc 5 28018 Madrid.
- Por correo postal, dirigidas a la dirección de la Coordinadora(calle Javier de Miguel, 92-2 lc 5 28018 Madrid)
- Por correo electrónico a coordinadora@asociaciones.org

Formuladas las sugerencias y quejas de los modos señalados en los apartados anteriores, Coordinadora analizará si se corresponden con su actividad o con la de otras entidades; en este último supuesto, se remitirá a la entidad correspondiente y competente comunicando dicho traslado a la persona y/o organización interesada. Respecto de las quejas y sugerencias cuya tramitación le corresponde, las personas y organizaciones usuarias recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

# 6 COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Mejorar sus procesos con objeto de lograr una mayor eficiencia de Coordinadora.
2. Ofrecer un servicio de máxima calidad a través de la formación de su personal y el cumplimiento de sus tareas siguiendo criterios de las mejores prácticas profesionales.
3. Gestionar sus recursos para proporcionar y hacer accesibles los mismos de manera adecuada, revisando, mejorando o cambiando aquéllos cuando sea preciso.
4. Medir periódicamente los niveles de calidad percibidos por las personas y/o organizaciones usuarias para mejorar continuamente nuestros servicios.
5. Proporcionar a las entidades de la red información veraz, transparente y fiable y contribuir a la sostenibilidad de la organización en la gestión global de sus recursos.
6. Mantener los deberes de vigilancia y supervisión del conjunto de los controles sobre los procesos internos.
7. Desarrollar una labor de comunicación corporativa que sustente sus principios en la transparencia y accesibilidad universal, en su caso, de las actividades desplegadas por Coordinadora.
8. Trasladar a otras organizaciones la filosofía y valores que inspiran el proyecto de Coordinadora.

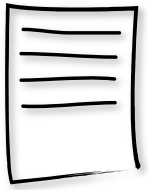
# 7 RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE ESTA CARTA

**PARTICIPACIÓN ASOCIATIVA**. Espacios de participación en la gestión y responsabilización de la entidad: Asambleas, Comisiones,…

**ASESORAMIENTOS**. Asesoramiento a las entidades de la red en materia de subvenciones, legalidad, administración, control económico, servicios informáticos y gestión de proyectos. Se podrá establecer un coste a los miembros asociados.

**GESTIÓN DE SEGUROS**. Gerencia y mediación de Seguros de R.C. y Accidentes a través de Pólizas concertadas por Coordinadora.

**RECURSOS Y PRÉSTAMOS**. Gestión de recursos de préstamo para la intervención socioeducativa: biblioteca multimedia, recursos informáticos, material de acampada y talleres, salas equipadas para reuniones y formación. En ANEXO 1 se detalla un listado con el material de préstamo. Los socios de número tienen prioridad sobre los miembros asociados.



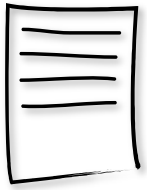
**ACTIVIDADES COLECTIVAS.** Planificación, desarrollo y evaluación de actividades participadas por las entidades de la red y abiertas, en algunos casos, a los distritos de referencia. Actualmente son: Carnaval, Actividades deportivas, Día Infantil y Juvenil de Vallecas, Día Derechos de la Infancia, Encuentro de Adolescentes, Encuentros de equipos de educadores y educadoras, Exposiciones, Encuentros lúdicos de familias. Algunas de estas actividades tienen cuota de participación estimada.

**PARTICIPACIÓN PROGRAMAS EUROPEOS**. Coordinadora en su línea de trabajo desarrolla programas socioeducativos en Europa Erasmus+. Las entidades pueden tomar parte en función del proyecto.

**REPRESENTACIÓN**. Las entidades de la red son representadas frente a terceros. La representación es en:

- … las Administraciones Públicas -ámbito local, autonómico, estatal y europeo-.
- … entidades privadas
- … otras Federaciones y Redes: Fevocam, Plataforma Tercer Sector de Madrid y Eurodesk
- … otros espacios de participación ciudadana: Mesas de Convivencia, Consejos de Infancia, Consejo Territorial, ...

**CURSOS DE FORMACIÓN**. Desde la Escuela de Educadores de Vallecas se programan y desarrollan cursos con titulación oficial de Nivel I y Nivel II: Monitores/as y Coordinadores/as de Tiempo Libre. Programación de cursos monográficos sobre intervención socioeducativa y gestión de entidades sociales. Formación según necesidades. Los costes varían en función del tipo de cursos y la vinculación a la red de Coordinadora.



**PUBLICACIONES PEDAGÓGICAS**. Disposición de un catálogo de publicaciones propias sobre intervención socioeducativa y gestión de entidades sociales.

**INTRANET**. Acceso a información útil para el trabajo en las entidades sociales, compartida entre todas las entidades de la red.

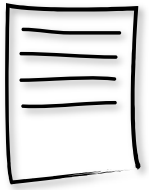
**GESTIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS**. Desarrollo de programas de sensibilización, captación, formación y trabajo con personas voluntarias para las entidades de la red. Programa *Tienes algo qué hacer en los próximos mil años?*

**SERVICIO DE VOLUNTARIADO EUROPEO**. Acogida y envío de voluntarios/as europeos/as a través del Centro Europa Joven Madrid.

**COMUNICACIÓN INTERNA**. Coordinadora tiene un sistema de comunicación con sus entidades basado en emails y boletines electrónicos.

**COMUNICACIÓN EXTERNA**. Se difunde información de las entidades de la red en Facebook, Instagram, Linkedin, YouTube, Web y Newsletter. Asimismo, se distribuyen contenidos a medios y mediante un canal de whatsapp.

**APOYO A ENTIDADES**. Gestión según recursos, disponibilidad y condiciones particulares de financiación de apoyo a las actividades de las entidades. Mediación en financiación de actividades de las entidades de la red a través de convenios y acuerdos suscritos con las administraciones públicas y entidades privadas. Apoyo explícito a la búsqueda de patrocinios privados o públicos.



# 8 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**
  - Coordinadora dispone de un Plan Estratégico que se distribuye en Planes Operativos Anuales aprobados según los estatutos
  - Coordinadora dispone de un sistema de gestión basado en la ISO 9001:2015 con implantación en la organización desde 2015.

- **PROTECCIÓN MEDIOAMABIENTAL**
  - Coordinadora, consciente de la importancia del respeto al medioambiente, ha tomado medidas en distintos ámbitos de la organización (consumo, reciclado y tratamiento de papel y recogida selectiva de residuos).

- **SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**
  - En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Coordinadora dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y cuenta con un servicio de prevención externo que realiza la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo y colabora en la planificación de la actividad preventiva y en la formación del personal en prevención de riesgos.

# 9 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMEINTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR LAS RECLAMACIONES

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, Coordinadora se dirigirá a la organización y/o persona usuaria por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

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

# 10 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**WEB**

www.coordinadora.org.es

**Dirección Postal**

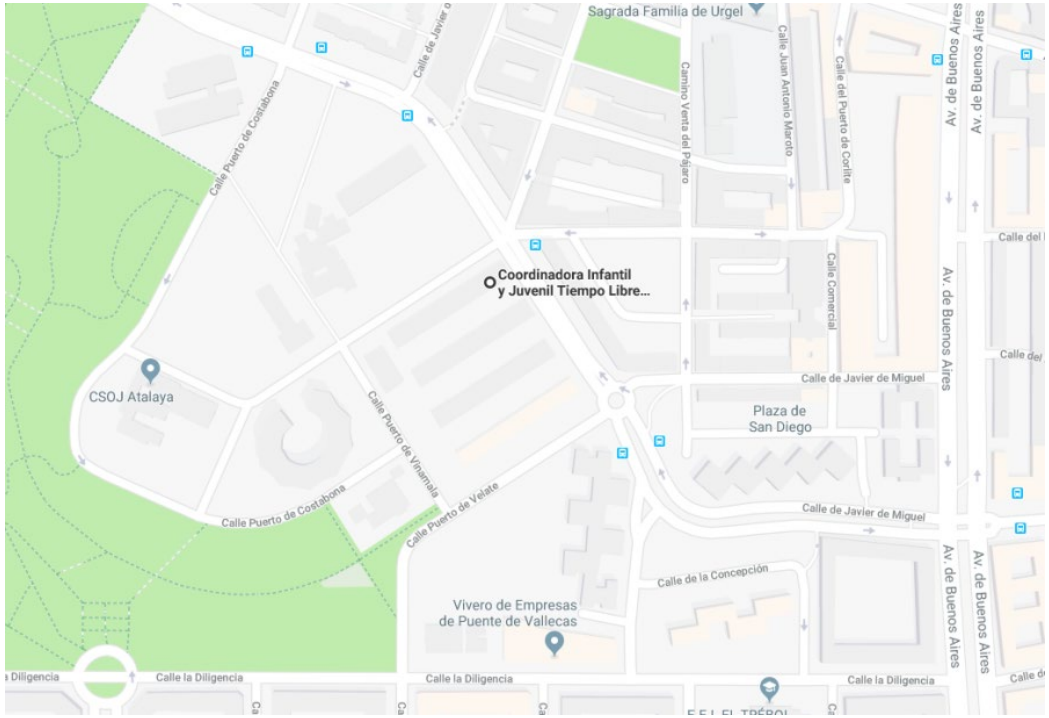
Calle Javier de Miguel, 92-2 LC 5 28018 Madrid

**Teléfono**

912 230 414

**Email**

coordinadora@asociaciones.org



# 11 ANEXO 1. SERVICIO PRÉSTAMO MATERIAL

| Mobiliario y Equipamiento | Audiovisual | Material socioeducativo |
|---|---|---|
| Sala de Formación | Cañón | Programas pedagógicos |
| Cenadores y toldos | Nintendo Wii | Material divulgativo |
| Mesa maleta | Amplificador autónomo música | |
| Carros | Zoom | |

| Deportes | Oficina | Varios |
|---|---|---|
| Bomba inflar balones | Guillotina (en oficina) | Juegos de mesa |
| Paracaídas grande | Encuadernadora (en oficina) | Mazas, diábolos, pelotas de malabares, zancos, |
| Petos de colores | Plastificadora (en oficina) | cariocas |
| Aros de psicomotricidad | Biblioteca | Juegos gigantes: dominó, 4 en raya, yenga… |
| Petanca y juego de bolos | | Máquina de chapas |
| Juego de baseball | | Instrumental de manualidades |
| Juego de Hockey | | Pomperos, cubos, …. |
| Balones varios: baloncesto, vóley, fútbol, rugby... | | Alargadores de cable |
| Pelotas de goma-espuma y de plástico | | |
| Indiakas, Freesbies, boomerangs, combas,... | | |