



Carta de  
Servicios



## Carta de servicios del Hogar de Emancipación València

### Fundación Amigó

#### ■ Misión



Contribuimos a la **transformación social e individual** de las personas excluidas y vulnerables.



Actuamos con la **infancia y la juventud** en dificultad, y con sus **familias**.



Defendemos los **derechos humanos y de la infancia**, trabajando a través de la intervención socioeducativa y psicosocial.

#### ■ Principios



El respeto a la **dignidad** de la persona humana y el compromiso con la defensa de sus derechos.



La **intervención socioeducativa** centrada en la persona.



La promoción de la **inclusión social** de la infancia y la juventud.

#### ■ Compromiso institucional

Ofrecemos un servicio comprometido con dar respuesta efectiva y cumplir con los requisitos aplicables y con las **necesidades de las personas y entidades con quienes trabajamos**.

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos dar a conocer los **compromisos de calidad específicos de nuestros centros**, atendiendo al derecho de las personas a la transparencia e información, así como facilitar su participación en la mejora de la calidad de los servicios que ofrecemos.

Jesús María Echechiquía Pérez

### Carta de Servicios del Hogar de Emancipación València

#### ■ Mensaje general

En el Hogar de Emancipación València estamos en proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad, que será certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015 a corto plazo. Adicionalmente, como parte de nuestros procesos de mejora incorporamos la Carta de Servicios.

Esta Carta de Servicios se fundamenta en nuestros principios de **respeto a la dignidad humana, la intervención socioeducativa centrada en la persona y la promoción de la inclusión social de la infancia y la juventud, y sus familias**. A través de ella, las personas podrán exigir la prestación de un servicio de calidad y conocer su grado de cumplimiento.

#### ■ Servicios del Hogar de Emancipación València

En 2014 iniciamos este recurso destinado a coordinar e impulsar el proceso de apoyo y orientación, en el periodo de **transición a la vida independiente y autónoma de la población joven** que, debido a su situación de vulnerabilidad y dependencia, requiere de una atención especializada de acompañamiento y seguimiento.

Este recurso que, junto a las Unidades Externas de Emancipación, conforma la **Red de Emancipación de la Comunitat Valenciana**, atiende a personas jóvenes entre 18 y 25 años de edad.

A través de los Hogares de Emancipación, ofrecemos atención, apoyo, orientación y coordinación, para facilitar el proceso hacia la **autonomía personal** de la persona joven, a través del seguimiento profesional e individualizado permitiendo de forma progresiva su vida independiente e inclusión laboral, social, y comunitaria.

El Hogar de Emancipación València tiene **carácter residencial** y contamos con **6 plazas** para conseguir la autonomía plena de los jóvenes atendidos:

- Jóvenes entre 18 y 25 años extutelados, una vez haya cesado el acogimiento familiar o residencial en el que estuvieron y que requieran de sus servicios.
- Jóvenes entre 18 y 25 años que han finalizado una medida judicial de internamiento en un centro socioeducativo.

- > **Atención de alojamiento y desarrollo personal:** Garantizar una adecuada prestación de los servicios de alojamiento para personas jóvenes, manutención, vestuario, higiene personal y seguimiento sanitario.
- > **Atención legal y administrativa:** Atender el asesoramiento de los aspectos legales y, de gestión administrativa, que requieran las personas usuarias del servicio.
- > **Apoyo psicológico:** Ofrecer apoyo psicológico para atender los aspectos emocionales y psicológicos que demanden los usuarios del servicio.
- > **Inserción sociolaboral:** Fomentar la inserción sociolaboral de las personas usuarias, iniciando el asesoramiento y acompañamiento de búsqueda de empleo, y adecuación laboral, así como el desarrollo de hábitos laborales y de administración, potenciándose la integración en programas formativos ocupacionales.
- > **Seguimiento socioeducativo:** Propiciar la integración en su entorno social y la participación plena en su comunidad, a través de un plan de trabajo conjunto y coordinado con los servicios sociales municipales, donde se incluyan entre otras actuaciones reuniones periódicas de coordinación.
- > **Atención a la diversidad familiar y sexual:** Promover acciones que garanticen que los y las jóvenes cuenten con conocimientos acerca de la diversidad sexual, familiar, de género y de características sexuales.



## Carta de Servicios del Hogar de Emancipación València

### ■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
<b>Acompañamiento y participación</b> Ofrecemos acompañamiento según las necesidades de las personas atendidas, procurando que progresivamente alcancen autonomía e independencia	% total anual de personas usuarias que muestran un alto grado de implicación en el proyecto (incluyendo participación en actividades programadas)	100%
	% total anual de personas usuarias que participan en actividades sociales de su entorno comunitario (actividades comunitarias, culturales, asoc. juveniles, deportivas, etc.)	100%
<b>Atención Individualizada</b> Contribuimos a que los/las jóvenes atendido/as alcancen un nivel de inserción social y laboral que les permita una autonomía plena y, por tanto, su emancipación	% total anual de personas usuarias que cuentan con un Itinerario personalizado	100%
	%total anual de personas usuarias que han mejorado su nivel de autonomía en la resolución de conflictos y toma de decisiones	80%
	% total anual de personas usuarias que han mejorado o alcanzado mayor grado de autonomía en cuanto a los trámites personales, documentación, instituciones	80%
	% total anual de personas usuarias que han mejorado o alcanzado mayor grado de autonomía en cuanto a hábitos personales y de convivencia en la vivienda	80%
<b>Profesionalidad</b> Nuestro equipo está constituido por personas calificadas y competentes que brindan un trato personalizado en un ambiente de convivencia familiar	% profesionales que cumplen con los requisitos de titulación exigida	100%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con el trato recibido por parte de las personas que trabajan en el Hogar	75%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el Hogar	75%
	% total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el Hogar	75%
<b>Transparencia y comunicación</b> Rendimos cuentas y ofrecemos datos e información sobre las actividades y resultados cada año	%años de servicio/memorias presentadas	100%
	% total anual personas usuarias satisfechas con la información que han recibido desde su llegada	90%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el Hogar	90%
<b>Calidad</b> Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio	% total anual personas usuarias satisfechas en general en el Hogar	90%

### ■ Ayúdanos a prestar un mejor servicio

La dirección del centro, el equipo técnico y educativo agradecemos los comentarios y sugerencias que nos puedan aportar para mejorar nuestro funcionamiento. Contamos con un buzón de sugerencias, con un correo de contacto [emancipacion.valencia@fundacionamigo.org](mailto:emancipacion.valencia@fundacionamigo.org) y si tiene algún problema con nuestro servicio disponemos de hojas de reclamaciones en el centro.

### ■ Medidas de subsanación y compensación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, la persona afectada podrá presentar reclamación ante la dirección del centro, quién acusará recibo,y dará respuesta en un plazo máximo de 7 días, informando las medidas cuando corresponda para evitar en lo sucesivo la repetición de la deficiencia observada. Por el tipo de servicio no se establecen medidas de compensación.

### ■ Información y contacto

Si necesitas más información, puedes ponerte en contacto con el equipo de profesionales del Hogar de Emancipación València en el siguiente correo electrónico:

✉ [emancipacion.valencia@fundacionamigo.org](mailto:emancipacion.valencia@fundacionamigo.org)

Centro dependiente de :



La gestión integral del Hogar de Emancipación se rige conforme a lo establecido en la Resolución de 28 de diciembre de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de infancia y adolescencia para los años 2019 y 2020.

