



## Carta de servicios del Hogar de Emancipación Valencia

### 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 Echechiuíá Pérez  
Presidente del Patronato de Fundación Amigó

### Carta de Servicios del Hogar de Emancipación Valencia

#### ■ Mensaje general

En el Hogar de Emancipación Valencia 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 Valencia

El 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 Pisos 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 Piso 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 Valencia

### ■ 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	
	% 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	%total anual de personas usuarias que han mejorado/alcanzado su grado de autonomía con respecto a su formación y/o inserción laboral	80%
	% 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	
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el Hogar	
<b>Transparencia y comunicación</b> Rendimos cuentas y ofrecemos datos e información sobre las actividades y resultados cada año	% total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el Hogar	75%
	%años de servicio/memorias presentadas	100%
	% total anual personas usuarias satisfechas con la información que han recibido desde su llegada	90%
<b>Calidad</b> Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio	% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el Hogar	90%
	% 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 Valencia en el siguiente correo electrónico:

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

Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.



La gestión integral del Piso 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