









Carta de servicios del Proyecto de Acompañamiento a la Emancipación - PAE Madrid

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
Presidente del Patronato de Fundación Amigó

Carta de Servicios del PAE Madrid

■ Mensaje general

En el PAE Madrid contamos con un sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015 desde el año 2019, pero 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 PAE Madrid

El 2016 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 atiende a personas jóvenes entre **18 y 22 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 PAE Madrid tiene carácter residencial y contamos con 3 pisos, 16 plazas, 5 conveniadas con la DGIFN, para conseguir la autonomía plena de los jóvenes atendidos:

- Jóvenes entre 18 y 21 años extutelados, de la Comunidad de Madrid, que a su mayoría de edad necesitan un recurso residencial.
- Jóvenes entre 18 y 22 años que se encuentran en situación de gran vulnerabilidad y necesitan un apoyo temporal de vivienda y acompañamiento 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:** Facilitar apoyo psicológico para atender los aspectos emocionales y psicológicos que demanden los usuarios-as del servicio.
- > **Apoyo formativo e inserción sociolaboral:** Apoyar la realización de formaciones ocupacionales de cara a obtener una cualificación profesional. Así como fomentar la inserción sociolaboral de las personas usuarias, asesorando y acompañando tanto en la búsqueda de empleo como en el desarrollo de habilidades pre y laborales.
- > **Seguimiento socioeducativo.** Propiciar la integración de los jóvenes en su entorno social y la participación plena en la comunidad, a través de un plan de trabajo conjunto y coordinado con los servicios sociales municipales, así como con otras entidades sociales de la red que intervengan en diferentes aspectos.
- > **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 PAE Madrid

■ Compromiso e indicadores

| Área de Compromiso | Indicador | Valor Objetivo |
|---|--|----------------|
| Acompañamiento y participación 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, deportivas, voluntariado, etc.) | 100% |
| Atención Individualizada 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% |
| Profesionalidad Nuestro equipo está constituido por personas cualificadas y competentes que brindan un trato personalizado en un ambiente de convivencia familiar | % total anual de personas usuarias que han mejorado o 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 proyecto | |
| | % total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el Hogar | 90% |
| Transparencia y comunicación 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 | 90% |
| | % años de servicio/memorias presentadas | 100% |
| | % total anual de personas usuarias satisfechas con la información que han recibido desde su llegada | 90% |
| Calidad Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio | % total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el proyecto | 90% |
| | % total anual de personas usuarias satisfechas en general en el proyecto | 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.madrid@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 laborales, 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 PAE Madrid en el siguiente correo electrónico:

 emancipacion.madrid@fundacionamigo.org

Centro conveniado con la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad de la Comunidad de Madrid



Comunidad de Madrid

Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad
 CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

