



Carta de servicios del Centro de Día de Menores Amigó

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 Centro de Día de Menores Amigó (Castellón)

■ Mensaje general

En el Centro de Día de Menores Amigó en Castellón contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015 desde el año 2018**, pero adicionalmente, como parte de nuestros procesos de mejora incorporamos las Cartas 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 Centro de Día de Menores Amigó

El Centro de Día de Menores "Amigó" es un **recurso especializado** que proporciona desde mayo de 2003 un **contexto de convivencia** durante parte del día.

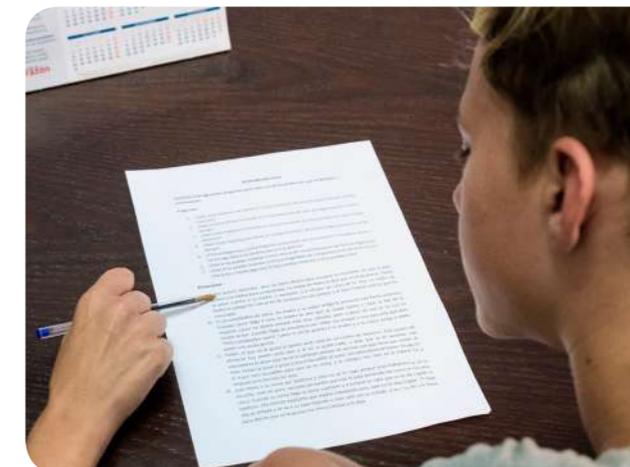
Se realiza en él una **labor preventiva**, proporcionando a niños/as y adolescentes una serie de servicios de apoyo socioeducativo y familiar a través de actividades de **ocio y tiempo libre, culturales, deportivas, ocupacionales, de repaso académico y rehabilitadoras, potenciando su desarrollo personal e integración social con el objeto de favorecer su proceso de normalización y autonomía personal**. Constituye, además, un sistema de **prevención y detección de indicadores de exclusión social**.

Este recurso atiende las necesidades de los/las menores con el fin de compensar las carencias familiares pero sin apartarlos de ellas, siendo una alternativa a los acogimientos residenciales.

El objetivo general del centro de día es prevenir las situaciones de riesgo a las que pueda verse abocado el menor debido a su **situación personal, familiar o escolar y/o paliar el proceso de exclusión social**, ofreciendo a los menores apoyo psicosocial y educativo, seguimiento escolar, actividades extraescolares y colaboración en la normalización de la dinámica familiar.

Para lograrlo trabajamos los siguientes objetivos específicos:

- > **Acompañar, orientar y educar** a los y las adolescentes en su proceso de maduración y desarrollo de habilidades personales y sociales, y hábitos de conducta saludable, para incrementar su capacidad de inserción social plena.
- > **Mediar y ayudar a resolver las situaciones conflictivas** que tienen los y las adolescentes con sus familias y/o con la sociedad.
- > Reforzar el **proceso de formación reglada** en los y las adolescentes que viven en situación de riesgo buscando su integración.
- > Potenciar en los y las adolescentes un **proceso de formación laboral** que les capacite para insertarse en la sociedad.
- > **Ofrecer alternativas de ocupación del tiempo libre** a los y las adolescentes desde la participación en actividades de ocio organizadas, **y la prevención de conductas de riesgo**.



Carta de Servicios del Centro de Día de Menores Amigó (Castellón)

■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Eficacia Ofrecemos acompañamiento socioeducativo a menores en situación de riesgo de exclusión social o de desprotección y sus familias	% de casos atendidos sobre el total de casos recibidos.	100%
Atención Individualizada Propiciamos que los niños y niñas logren confianza, autonomía, autoestima, inclusión, aprendizaje, participación y el desarrollo de su potencial.	% de casos atendidos que cuentan con un plan de intervención individualizada	100%
Profesionalidad Nuestro equipo está constituido por personas cualificadas y competentes que brindan un trato personalizado en un ambiente de convivencia familiar	% Profesionales que cumplen con los requisitos de titulación exigida	100%
	% Personas atendidas satisfechas con el trato recibido por parte de las personas que trabajan en el centro	90%
	% Personas atendidas que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el centro	90%
Transparencia y comunicación 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%
	% Personas atendidas satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el centro.	90%
Calidad Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio	% Total Anual personas usuarias satisfechas en general en el centro	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 cdmenoresamigo@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 Centro de Día de Menores Amigó en el siguiente correo electrónico:

 cdmenoresamigo@fundacionamigo.org

Centro subvencionado por:



Sistema de gestión de calidad certificado por:



El centro se rige por la **Orden de 17 de enero de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social**, por la que se regula la organización y funcionamiento de los centros de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de menores en la Comunitat Valenciana.

Documento aprobado por el Comité de Dirección de Fundación Amigó el 8 de enero de 2020.