



## 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

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 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
<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, deportivas, voluntariado, 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 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 proyecto	
<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 proyecto	90%
	% años de servicio/memorias presentadas	100%
	% total anual de 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 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](mailto: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](mailto:emancipacion.madrid@fundacionamigo.org)

