



## Carta de servicios de la Unidad Externa de Emancipación Alicante

### 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 recursos, 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 Echechiuía Pérez  
Presidente del Patronato de Fundación Amigó

### Carta de Servicios de la Unidad Externa de Emancipación Alicante

#### ■ Mensaje general

En la Unidad Externa de Emancipación de Alicante estamos en proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad, que será certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015 en el 1er semestre de 2022. Adicionalmente, como parte de nuestros procesos de mejora disponemos de esta 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 a través de nuestros indicadores de servicio.

#### ■ Servicios de la UEE Alicante

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 los Pisos de Emancipación, conforma la Red de Emancipación de la Comunitat Valenciana, atiende a personas jóvenes entre 16 y 25 años de edad.

A través de esta Unidad Externa 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.

La Unidad Externa de Emancipación de Alicante está destinada a conseguir la autonomía plena de los jóvenes atendidos:

- Jóvenes entre 18 y 25 años extutelados, residentes o no de Hogares de Emancipación, que requieran de sus servicios.
- Jóvenes mayores de 16 años que se encuentran en situación jurídica de guarda o tutela por la Generalitat Valenciana y en acogimiento residencial o familiar, que tengan como objetivo principal en su plan de protección de menores, la preparación para la emancipación.
- Jóvenes entre 16 y 25 años que han finalizado una medida judicial

y que lo requieran para completar su proceso de inclusión social y laboral.

• Excepcionalmente y, previa valoración de la necesidad por parte de los Equipos de Atención Primaria de Servicios Sociales, y en todo caso, por instrucción de la Dirección General de Infancia y Adolescencia, aquellos jóvenes entre 16 y 25 años que requieran orientación y acompañamiento para su autonomía personal y/o inclusión social y laboral.

Los servicios de la Unidad Externa de Emancipación para los barrios de la zona norte de Alicante son los siguientes:

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 de la Unidad Externa de Emancipación Alicante

### ■ 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 cuentan con acompañamiento en diversos ámbitos	100%
	% 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 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.	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 con el trato recibido por parte de las personas que trabajan en la Unidad Externa de Emancipación.	75%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en la Unidad Externa de Emancipación.	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 en la Unidad Externa de Emancipación.	90%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en la Unidad Externa de Emancipación.	90%
<b>Calidad</b>  Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio.	% total anual personas usuarias satisfechas en general en la Unidad Externa de Emancipación.	90%

### ■ Ayúdanos a prestar un mejor servicio

La dirección del recurso, el equipo técnico y educativo agradeceremos los comentarios y sugerencias que nos puedan aportar para mejorar nuestro funcionamiento.

Contamos con un buzón de sugerencias, con un correo de contacto [emancipacion.uealicante@fundacionamigo.org](mailto:emancipacion.uealicante@fundacionamigo.org) y si tiene algún problema con nuestro servicio disponemos de hojas de reclamaciones en el recurso.

### ■ 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 recurso, 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 de la Unidad Externa de Emancipación Alicante en el siguiente correo electrónico:

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

Recurso 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 de la Unidad Externa de Emancipación se rige conforme a lo establecidas 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.