









Carta de servicios del Programa Kumpania

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.

Jürgen Hoffend
 Presidente del Patronato de Fundación Amigó

Carta de Servicios del Programa Kumpania

■ Mensaje general

En el Programa Kumpania contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015** desde el año 2017, 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 Programa Kumpania

Desde el 1 de julio de 2019, prestamos un **servicio social especializado e individualizado dirigido a la infancia y adolescencia gitana**, su entorno social y familiar, para mejorar su situación socioeducativa, con el objetivo de graduar en la Educación Secundaria Obligatoria y favorecer la continuación en estudios postobligatorios.

Este recurso cuenta con **25 plazas** para niños, niñas y adolescentes de entre 6 y 18 años divididos en dos grupos pedagógicos de educación primaria y secundaria en función de su curso escolar.

Los servicios del Programa Kumpania son los siguientes:

Favorecer la permanencia de los y las menores en el sistema educativo, fomentando el ingreso en programas postobligatorios o su incorporación a acciones de formación para el empleo.

Orientar e informar al alumnado en el proceso de tomas de decisiones sobre sus procesos educativos y vitales.

Promover el desarrollo integral de los y las menores en los ámbitos personal, familiar, educativo, social y laboral, buscando favorecer su autonomía y evolución personal y grupal.

Ofrecer a los y las menores una alternativa de ocio saludable para la diversión y la socialización.

Favorecer estilos de vida saludables.

Proporcionar a los y las adolescentes y niños y niñas herramientas, conocimientos y competencias que favorezcan sus procesos de autonomía y ciudadanía activa.

Crear oportunidades de encuentro y nuevas oportunidades de experiencia y pertenencia gratificantes entre el alumnado.

Motivar a las y los menores a participar en actividades de implicación personal comunitaria.

Favorecer la construcción de relaciones interpersonales igualitarias y positivas.

Favorecer la implicación familiar en el itinerario socioeducativo de sus hijas e hijos a través de mediación entre las familias de los y las menores y los centros educativos en los cuales están matriculados.



Carta de Servicios del Programa Kumpania

■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Eficacia Ofrecemos acompañamiento socioeducativo a niños, niñas y jóvenes de etnia gitana y sus familias a lo largo del curso escolar	% de casos que han mejorado su rendimiento escolar	75%
	% de casos que han disminuido el absentismo escolar	75%
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 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 satisfechas con el trato recibido por parte de las personas que trabajan en el recurso	90%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el recurso	90%
	% total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el recurso	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%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el recurso.	90%
Calidad Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio	% total anual personas usuarias satisfechas en general en el recurso	90%

■ Ayúdanos a prestar un mejor servicio

La dirección del recurso, 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 kumpania@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 del Programa Kumpania en el siguiente correo electrónico:

 kumpania@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.



El Programa Kumpania del Centro Juvenil San Lorenzo se rige por la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia así como la ley 13/2016, de 29 de diciembre, de medidas fiscales y de organización de la Generalitat por la que se regula el sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana que establece la acción concertada como forma de provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

Sistema de gestión de calidad certificado por:



Documento aprobado por el Comité de Dirección de Fundación Amigo el 6 de febrero de 2019.