









## Carta de servicios de la Vivienda PAE Alborada

### 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.

Jürgen Hoffend  
Presidente del Patronato de Fundación Amigó

### Carta de Servicios de la Vivienda PAE Alborada

#### ■ Mensaje general

En Vivienda PAE Alborada contamos con un sistema de gestión de la calidad el cual será certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015 en el 1er semestre del 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 Viviendas PAE Alborada

Vivienda PAE Alborada pretende una intervención integral que pueda, más allá de cubrir las necesidades básicas de las personas de origen migrante en situación o riesgo de exclusión social, llevar a cabo todas aquellas acciones que promuevan la autonomía de las personas atendidas, facilitando la inclusión e integración social, cultural y laboral en la sociedad Valenciana.

Este recurso tiene por objetivo el alojamiento, manutención y apoyo social a personas migrantes mayores de edad, bien sean procedentes de países comunitarios o extracomunitarios, que no tengan las necesidades cubiertas y que sean remitidas por los diferentes Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. A través de Viviendas Torrent, ofrecemos atención, apoyo, orientación y coordinación, para facilitar el proceso hacia la autonomía personal, a través del seguimiento profesional e individualizado permitiendo de forma progresiva su vida independiente e inclusión laboral, social, y comunitaria.

Vivienda PAE Alborada tiene carácter residencial y contamos con 7 plazas para conseguir la autonomía e integración de las personas atendidas: personas inmigrantes mayores de edad y en situación o riesgo de exclusión social.

Los servicios de Vivienda PAE Alborada son los siguientes:

Atención de alojamiento y desarrollo personal: Garantizar una adecuada prestación de los servicios de alojamiento para personas inmigrantes, 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: Ofrecer apoyo psicológico para atender los aspectos emocionales y psicológicos que demanden los usuarios del servicio.

Inserción socio-laboral: Fomentar la inserción socio-laboral 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.



## Carta de Servicios de Vivienda PAE Alborada

### ■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
<b>Disponibilidad y acompañamiento</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 y de convivencia en la vivienda.	80%
	%total anual de personas usuarias que han mejorado/alcanzado su grado de autonomía con respecto a su formación y/o inserción laboral.	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 el recurso	75%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el recurso	75%
	% total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el recurso	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 desde su llegada	90%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el recurso.	90%
<b>Calidad</b> 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 vivienda.alborada@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 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 de la Viviendas PAE Alborada en el siguiente correo electrónico:

 [vivienda.alborada@fundacionamigo.org](mailto:vivienda.alborada@fundacionamigo.org)



La gestión integral de Vivienda PAE Alborada se rige conforme a lo establecido en la Resolución del 13 de agosto de 2021, 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 atención a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables para el año 2021.

Sistema de gestión de calidad certificado por:



Recurso concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

