









## Carta de serveis de Habitatges Torrent I, II, III i IV

### Fundació Amigó

#### ■ Missió

-  Contribuïm a la transformació social i individual de les persones excloses i vulnerables.
-  Actuem amb la infància i la joventut en dificultat, i amb les seues famílies.
-  Defensem els drets humans i de la infància, treballant a través de la intervenció socioeducativa i psicosocial.

#### ■ Principis

-  El respecte a la dignitat de la persona humana i el compromís amb la defensa dels seus drets.
-  La intervenció socioeducativa centrada en la persona.
-  La promoció de la inclusió social de la infància i la joventut.

#### ■ Compromís institucional

Oferim un servei compromés amb donar resposta efectiva i complir amb els requisits aplicables i amb les necessitats de les persones i entitats amb els qui treballam.

A través de les nostres Cartes de Serveis volem donar a conèixer els compromisos de qualitat específics dels nostres recursos, atés el dret de les persones a la transparència i informació, així com facilitar la seua participació en la millora de la qualitat dels serveis que oferim.

Jürgen Hoffend  
Presidente del Patronato de Fundación Amigó

### Carta de Serveis de Habitatges Torrent I, II, III i IV

#### ■ Missatge general

En Habitatges I, II, III i IV comptem amb un sistema de gestió de la qualitat el qual serà certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015 en el 1r semestre del 2022. Addicionalment, com a part dels nostres processos de millora disposem d'aquesta Carta de Serveis.

Aquesta Carta de Serveis es fonamenta en els nostres principis de cap de bestiarpeto a la dignitat humana, la intervenció socioeducativa centrada en la persona i la promoció de la inclusió social de la infància i la joventut, i les seues famílies. A través d'ella, les persones podran exigir la prestació d'un servei de qualitat i conèixer el seu grau de compliment a través dels nostres indicadors de servei.

#### ■ Serveis de Habitatges Torrent I, II, III i IV

Habitatges Torrent I, II, III i IV pretén una intervenció integral que pugui, més enllà de cobrir les necessitats bàsiques de les persones d'origen migrant en situació o risc d'exclusió social, dur a terme totes aquelles accions que promocien l'autonomia de les persones ateses, facilitant la inclusió i integració social, cultural i laboral en la societat Valenciana.

Aquest recurs té per objectiu l'allotjament, manutenció i suport social a persones migrants majors d'edat, bé siguen procedents de països comunitaris o extracomunitaris, que no tinguen les necessitats cobertes i que siguen remeses pels diferents Serveis Socials de la Comunitat Valenciana. A través d'Habitatges Torrent, oferim atenció, suport, orientació i coordinació, per a facilitar el procés cap a l'autonomia personal, a través del seguiment professional i individualitzat permetent de manera progressiva la seua vida independent i inclusió laboral, social, i comunitària.

Habitatges Torrent I, II, III i IV té caràcter residencial i comptem amb 16 places per a aconseguir l'autonomia i integració de les persones ateses: persones immigrants majors d'edat i en situació o risc d'exclusió social

Els serveis de Viviendas Torrent I, II, III i IV són els següents:

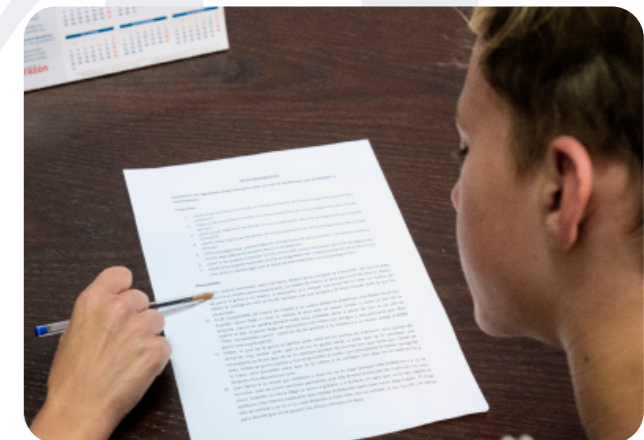
Atenció d'allotjament i desenvolupament personal: Garantir una adequada prestació dels serveis d'allotjament per a persones immigrants, manutenció, vestuari, higiene personal i seguiment sanitari.

Atenció legal i administrativa: Atendre l'assessorament dels aspectes legals i, de gestió administrativa que requereixen les persones usuàries del servei.

Suport psicològic: Oferir suport psicològic per a atendre els aspectes emocionals i psicològics que demanen els usuaris del servei.

Inserció soci-laboral: Fomentar la inserció soci-laboral de les persones usuàries, iniciant l'assessorament i acompanyament de cerca d'ocupació, i adequació laboral, així com el desenvolupament d'hàbits laborals i d'administració, potenciant-se la integració en programes formatius ocupacionals.

Seguiment socioeducatiu: Propiciar la integració en el seu entorn social i la participació plena en la seua comunitat, a través d'un pla de treball conjunt i coordinat amb els serveis socials.



## Carta de Serveis de Habitatges Torrent I, II, III i IV

### ■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
<b>Acompanyament i participació</b> Ofereim acompanyament segons les necessitats de les persones ateses, procurant que progressivament aconseguisquen autonomia i independència	% total anual de persones usuàries que compten amb acompanyament en diversos àmbits	100%
	% total anual de persones usuàries que mostren un alt grau d'implicació en el projecte (inclouent participació en activitats programades)	100%
	% total anual de persones usuàries que participen en activitats del seu entorn comunitari (activitats comunitàries, culturals, assoc. juvenils, esportives, etc.).	100%
<b>Atenció Individualitzada</b> Contribuïm al fet que els/les joves atés/as aconseguisquen un nivell d'inserció social i laboral que els permeta una autonomia plena i, per tant, la seua emancipació	% total anual de persones usuàries que compten amb un Itinerari personalitzat	100%
	%total anual de persones usuàries que han millorat el seu nivell d'autonomia en la resolució de conflictes i presa de decisions	80%
	% total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia quant als tràmits personals, documentació, institucions.	80%
	% total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia quant a hàbits personals i de convivència en l'habitatge.	80%
<b>Professionalitat</b> El nostre equip està constituït per persones qualificades i competents que brinden un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar	% professionals que compleixen amb els requisits de titulació exigida	100%
	% total anual de persones usuàries amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en el recurs	75%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en el recurs	75%
<b>Transparència i comunicació</b> Rendim comptes i oferim dades i informació sobre les activitats i resultades cada any	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en el recurs	75%
	% anys de servei/memòries presentades	100%
	% total anual persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut des de la seua arribada	90%
<b>Qualitat</b> Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs	90%
	% total anual persones usuàries satisfetes en general en el recurs	90%

### ■ Ajuda'ns a prestar un millor servei

La direcció del recurs, l'equip tècnic i educatiu agraïm els comentaris i suggeriments que ens puguen aportar per a millorar el nostre funcionament.

Comptem amb una bústia de suggeriments, amb un correu de contacte [valenciainclou.torrent@fundacionamigo.org](mailto:valenciainclou.torrent@fundacionamigo.org) i si té algun dubte amb els nostres serveis disposem de fulles de reclamacions en el recurs.

### ■ Mesures d'esmena i compensació

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en aquesta Carta de Serveis, la persona afectada podrà presentar reclamació davant l'adreça del recurs, qui justificarà recepció i donarà resposta en un termini màxim de 7 dies, informant les mesures quan corresponga per a evitar en endavant la repetició de la deficiència observada. Per la mena de servei no s'estableixen mesures de compensació

### ■ Informació i contacte

Si necessites més informació, pots posar-te en contacte amb l'equip de professionals de "Viviendas Torrente I, II, III i IV" en el següent correu electrònic:

 [valenciainclou.torrent@fundacionamigo.org](mailto:valenciainclou.torrent@fundacionamigo.org)

Recurs concertat amb la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana, integrat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials



La gestió integral de "Viviendas Torrent I, II, III i IV" es regeix conforme al que s'estableix en la Resolució del 13 d'agost de 2021, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual es convoquen els acords d'acció concertada en matèria de serveis socials en el sector d'atenció a persones en situació o risc d'exclusió social pertanyents a col·lectius vulnerables per a l'any 2021

Sistema de gestió de qualitat certificat per:

