









Carta de servicios del Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó

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 Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó

■ Mensaje general

En el Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó 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 Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó

Desde noviembre de 2014 llevamos a cabo este proyecto, especializado en violencia filio-parental, en el que atendemos a adolescentes entre 14 y 18 años que necesitan **atención psico-pedagógica mientras cumplen una medida judicial de convivencia en grupo educativo o en libertad vigilada** impuesta por los juzgados de menores, ya que en su proceso de socialización se encuentran en **conflicto grave con su medio familiar, habiendo incurrido en actuaciones agresivas o violentas**, de forma reiterada en el ámbito doméstico.

El recurso tiene **carácter residencial y contamos con 16 plazas** para conseguir la reunificación familiar con la resolución del conflicto y evitar la reincidencia.

Los servicios del Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó son los siguientes:

Ofrecer al joven un hogar donde, en convivencia familiar, pueda sentirse **protagonista de su proceso educativo**, en un ambiente que le provea de las condiciones educativas adecuadas para desarrollarse personalmente, potenciando su crecimiento y maduración personal e incidiendo en sus capacidades, actitudes, valores e intereses.

Facilitar la **integración en su entorno social y familiar**, durante

y después de su estancia en el centro, incidiendo especialmente en la **comprensión y manejo de los conflictos, intrapersonales, interpersonales e intrafamiliares**.

Facilitar herramientas a los chicos y a sus familias para que juntos **reconstruyan un modelo de convivencia** basado en el respeto y la aceptación.

Fomentar la adquisición de habilidades para poder generalizar a su ambiente natural las **adquisiciones actitudinales** y conductuales aprendidas en el Centro.

Ofrecer atención residencial, que incluye servicios de alojamiento, manutención, vestuario e higiene personal.

Ofrecer atención sanitaria, con el seguimiento del historial de los/las jóvenes y adolescentes, detección precoz de posibles problemas, establecimiento de pautas higiénico-sanitarias, control de la alimentación, ...

Seguimiento del proceso de desarrollo educativo de forma individual de los/las adolescentes escolarizados.

Implementar actividades ocupacionales que favorezcan el desarrollo de hábitos laborales y con las que se potencia la integración en programas ocupacionales.

Trabajar para conseguir la inserción sociolaboral de los adolescentes y jóvenes usuarios del servicio.

Apoyo psicosocial y terapéutico, incluye la atención especializada a los conflictos psicológicos y psiquiátricos de los/as jóvenes y adolescentes.

Promover el trabajo con las familias y la asistencia social, en la medida que la resolución lo permita.

Ofrecer actividades culturales y recreativas, potenciando la participación de los/as jóvenes en actividades de tiempo y ocio libre.

Establecer **actividades educativas planificadas que** conforman la vida cotidiana del centro y que abarcan los diferentes espacios de desarrollo de personal y social de las personas atendidas.

Carta de Servicios del Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó

■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Disponibilidad y acompañamiento Ofrecemos atención integral y acompañamiento durante la medida en grupo de convivencia o libertad vigilada	% total anual de personas usuarias atendidas a tiempo completo (24x365), sobre el total de casos recibidos para Grupo de Convivencia	100%
	% total anual de personas usuarias atendidas con intervención psicopedagógica y terapéutica especializada	100%
Atención Individualizada Propiciamos que los adolescentes cumplan su medida y facilitamos la integración en su entorno social y familiar.	% Total Anual de personas usuarias que cuentan con un Programa Individualizado de Ejecución de Medida (Cautelar y Firme)	100%
	% Total Anual de personas usuarias que cumplen la medida judicial	100%
	% Total Anual de personas usuarias que han retornado a su hogar familiar tras la medida sobre el total de las que han finalizado su medida en el año	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	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%
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	75%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el recurso.	75%
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 alicante-amigo@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 Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó en el siguiente correo electrónico:

 alicante-amigo@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 centro socioeducativo se rige conforme a lo dispuesto en apartado b) del artículo 6. del Decreto 181 /2017 de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales. Todo ello en aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (LORPM).

Sistema de gestión de calidad certificado por:



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