



Carta de
Servicios



Carta de servicios del Hogar de Emancipación PAE València

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 Hogar de Emancipación PAE València

■ Mensaje general

En el Hogar de Emancipación PAE València contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015** desde el año 2020, 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 Hogar de Emancipación PAE València

En 2014 iniciamos este 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 las Unidades Externas de Emancipación, conforma la Red de Emancipación de la Comunitat Valenciana, atiende a personas jóvenes entre 18 y 25 años de edad.

A través de los Hogares 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.

El Hogar de Emancipación tiene carácter residencial y contamos con 6 plazas para conseguir la autonomía plena de los jóvenes atendidos:

- Jóvenes entre 18 y 25 años extutelados, una vez haya cesado el acogimiento familiar o residencial en el que estuvieron y que requieran de sus servicios.
- Jóvenes entre 18 y 25 años que han finalizado una medida judicial de internamiento en un centro socioeducativo

Atención de alojamiento y desarrollo personal: Garantizar una adecuada prestación de los servicios de alojamiento para personas jóvenes, 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 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 del Hogar de Emancipación PAE València

■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Acompañamiento y participación Ofrecemos acompañamiento según las necesidades de las personas atendidas, procurando que progresivamente alcancen autonomía e independencia	% 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 sociales de su entorno comunitario (actividades comunitarias, culturales, asoc. juveniles, deportivas, etc.)	100%
Atención Individualizada 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%
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 Hogar	75%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el Hogar	75%
	% total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el Hogar	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	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 emancipación.valencia@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 Hogar de Emancipación en el siguiente correo electrónico:

 emancipación.valencia@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 del Hogar de Emancipación se rige conforme a lo establecido 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.

Sistema de gestión de calidad certificado por:



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