









## Carta de servicios de la Residencia Buenavista

### 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 de la Residencia Buenavista

#### Mensaje general

En la Residencia Buenavista 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 de la Residencia Buenavista

Desde junio de 2019 prestamos **atención integral y acompañamiento** las 24 horas al día, y 365 días al año, para llevar a cabo una intervención social y educativa con el objetivo de lograr de forma temporal la plena inclusión de las y los adolescentes extranjeros no acompañados y la consecución de objetivos específicos

El recurso tiene carácter residencial y contamos con 24 plazas.

Los servicios de la Residencia son los siguientes:

**Atención a las necesidades básicas materiales:** prestación de alojamiento, manutención, vestuario e higiene personal, dinero de bolsillo a los niños, niñas y adolescentes usuarios/as.

**Atención integral, individualizada y reparadora,** ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y especializada.

**Atención y seguimiento del historial de salud** del niño, niña o adolescente, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, así como fomentar la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo sexual.

**Alfabetización:** se realizarán todas las actuaciones adecuadas para la alfabetización, conocimiento del idioma y pautas culturales a los niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados, que les permita su derivación a recursos normalizados e inclusivos

**Seguimiento del proceso educativo** de forma individual de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar.

**Atención a la autonomía personal,** desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de hábitos labores, habilidades sociales, habilidades cognitivas, de vida independiente, de bienestar personal, resolución de problemas, de relaciones sanas de pareja, que promuevan el empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes.

**Atención psicosocial y terapéutica,** que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos del niño, niña y adolescente que impiden u obstaculicen el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.

**Apoyo familiar** en los casos que proceda, como uno de los ejes prioritarios en nuestra intervención.

**Actividades culturales, deportivas y recreativas,** potenciando la participación e inclusión de los y las jóvenes en actividades de ocio educativo y tiempo libre.

Actividades orientadas al fomento de buenas prácticas en el uso de las **nuevas tecnologías y las redes sociales**.

Actividades destinadas a trabajar la **diversidad familiar, la diversidad sexual y la identidad de género**.

**Perspectiva transversal de género** en todas las actividades desarrolladas en el hogar.

Atención a la **participación y toma de decisiones** de los niños, niñas y adolescentes en su proceso educativo y en la dinámica del recurso.

Apoyo y acompañamiento en las **gestiones administrativas y documentales necesarias**.

## Carta de Servicios de la Residencia Buenavista

### ■ Compromiso e indicadores

| Área de Compromiso   | Indicador   | Valor Objetivo |
|--|---|----------------|
| <b>Disponibilidad y acompañamiento</b><br>Ofrecemos atención integral y acompañamiento 24 horas al día y 365 días al año   | % total anual de personas usuarias atendidas a tiempo completo (24x365)   | 100%           |
| <b>Atención Individualizada</b><br>Propiciamos que los niños y niñas logren confianza, autonomía, autoestima, inclusión, aprendizaje, participación y el desarrollo de su potencial. | % total anual de personas usuarias que cuentan con un Plan de Intervención Individualizada                                | 100%           |
|  | % total anual de personas usuarias que reciben apoyo para mejorar su situación legal (documentos)                         | 80%            |
|  | % total anual de personas usuarias que realizan actividades para mejorar su nivel de autonomía e independencia            | 80%            |
|  | % total anual de personas usuarias que realizan actividades para mejorar su alfabetización y conocimiento del idioma      | 80%            |
| <b>Profesionalidad</b><br>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%            |
| <b>Transparencia y comunicación</b><br>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%            |
| <b>Calidad</b><br>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 [buenavista@fundacionamigo.org](mailto:buenavista@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 de la Residencia Buenavista en el siguiente correo electrónico:

 [buenavista@fundacionamigo.org](mailto:buenavista@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 recurso se rige por la **Orden de 17 de enero de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social**, por la que se regula la organización y funcionamiento de los recursos de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de niños, niñas y adolescentes en la Comunitat Valenciana.

Sistema de gestión de calidad certificado por:



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