









Carta de servicios del SADACE 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 SADACE Amigó

■ Mensaje general

En el Servicio de Atención Diurna de Apoyo Convivencial y Educativo (SADACE) Amigó contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015** desde el año 2018, 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 SADACE Amigó

El Servicio de Atención Diurna de Apoyo Convivencial y Educativo (SADACE) Amigó es un recurso especializado que proporciona desde mayo de 2003 un contexto de convivencia durante parte del día.

Se realiza en él una labor preventiva, proporcionando a niños/as y adolescentes una serie de servicios de apoyo socioeducativo y familiar a través de actividades de ocio y tiempo libre, culturales, deportivas, ocupacionales, de repaso académico y rehabilitadoras, potenciando su desarrollo personal e integración social con el objeto de favorecer su proceso de normalización y autonomía personal.

Constituye, además, un sistema de prevención y detección de indicadores de exclusión social.

Este recurso atiende las necesidades de los/las niños, niñas y jóvenes con el fin de compensar las carencias familiares pero sin apartarlos de ellas, siendo una alternativa a los acogimientos residenciales.

El objetivo general del SADACE es prevenir las situaciones de riesgo a las que pueda verse abocado el niño, niña o adolescente debido a su situación personal, familiar o escolar y/o paliar el proceso de exclusión social, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes, apoyo psicosocial y educativo,

seguimiento escolar, actividades extraescolares y colaboración en la normalización de la dinámica familiar.

Los servicios del Servicio de Atención Diurna de Apoyo Convivencial y Educativo (SADACE) Amigó son los siguientes:

Acompañar, orientar y educar a los y las adolescentes en su proceso de maduración y desarrollo de habilidades personales y sociales, y hábitos de conducta saludable, para incrementar su capacidad de inserción social plena.

Mediar y ayudar a resolver las situaciones conflictivas que tienen niños, niñas y adolescentes con sus familias y/o con la sociedad.

Reforzar el proceso de formación reglada en los y las adolescentes que viven en situación de riesgo buscando su integración.

Potenciar en los y las adolescentes un proceso de formación laboral que les capacite para insertarse en la sociedad.

Ofrecer alternativas de ocupación del tiempo libre a niños, niñas y adolescentes desde la participación en actividades de ocio organizadas, y la prevención de conductas de riesgo.



Carta de Servicios del SADACE Amigó

■ Compromiso e indicadores

| Área de Compromiso | Indicador | Valor Objetivo |
|--|---|----------------|
| Eficacia Ofrecemos acompañamiento socioeducativo a niños/as y adolescentes en situación de riesgo de exclusión social o de desprotección y sus familias | % de casos atendidos sobre el total de casos recibidos | 100% |
| Atención Individualizada Propiciamos que los niños y niñas logren confianza, autonomía, autoestima, inclusión, aprendizaje, participación y el desarrollo de su potencial. | % de casos atendidos que cuentan con un plan de intervención individualizada | 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 | 90% |
| | % total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el recurso | 90% |
| | % total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el recurso | 90% |
| 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 sadace.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 SADACE Amigó en el siguiente correo electrónico:

 sadace.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.



El centro 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 centros de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de menores en la Comunitat Valenciana.

Sistema de gestión de calidad certificado por:



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