



Carta de Servicios del Centro de Inserción Sociolaboral "Padre Enrique" (CISPE)

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 centros**, 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 CISPE

Mensaje general

En el Centro de Día de Inserción Sociolaboral "Padre Enrique" (CISPE) contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015** desde el 18 de junio de 2022, 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 CISPE

El Centro de Día de Inserción Sociolaboral "Padre Enrique" (CISPE) es un recurso especializado que proporciona desde marzo de 2021 formación y acompañamiento dirigido a **adolescentes de 16 a 18 años y a jóvenes hasta los 25 años**, que debido a su situación de vulnerabilidad y dependencia, requiere de una atención especializada.

El centro tiene por **objeto promover la autonomía personal y la inclusión social de las personas adolescentes y jóvenes atendidos** y proporcionar apoyo a sus familias, unidades de convivencia o personas cuidadoras, con la finalidad de **prevenir situaciones de riesgo, desprotección e inadaptación social, y facilitar el itinerario de inserción social y laboral** de aquellos que lo necesiten.

Los servicios de que se prestan en CISPE son los siguientes:

- **Atención integral e individualizada de personas adolescentes y jóvenes** mediante supervisión y apoyo durante su proceso evolutivo.
- **Atención y seguimiento de su historia de salud**, con el fin de **facilitar la detección precoz** de posibles problemas físicos y psíquicos.
- Actuaciones educativas orientadas a la **adquisición de hábitos y estilos de vida saludables**, haciendo hincapié en su desarrollo afectivo-sexual, así como en el respeto a la diversidad.

- **Seguimiento y atención de su proceso de formación**, a través del trabajo en red con los recursos de su entorno.

- **Atención psicológica orientada a la adquisición de habilidades sociales y la resolución de problemas** que puedan impedir u obstaculizar su desarrollo evolutivo o su capacidad de socialización.

- **Apoyo y fomento de la autonomía personal y el empoderamiento**, mediante actuaciones dirigidas a la adquisición de hábitos laborales, habilidades de vida independiente, de bienestar personal y de relaciones sanas de pareja.

- **Fomento de la participación de personas adolescentes y jóvenes** en actividades culturales, deportivas y recreativas, de ocio educativo y de tiempo libre, como herramienta fundamental para la igualdad de oportunidades.

- **Realización de actividades orientadas a prevenir el uso inadecuado de las tecnologías de la información y de la comunicación**, con el fin de evitar que puedan ser víctimas de delitos informáticos (en especial, el sexting y el ciberacoso).

- Realización de actividades destinadas a **promover unas relaciones familiares** basadas en la vinculación afectiva de **confianza y respeto**.

- Apoyo y acompañamiento a familiares y allegados, destinados a **promover habilidades de comunicación y mejora de las relaciones intrafamiliares**.

- En caso de que alguna o algunas de las personas usuarias estén adscritas al programa de medidas judiciales de régimen abierto, se deberán prestar, asimismo, los servicios incluidos en la carta de dicho programa.

Este servicio **desarrollara su actuación en coordinación con otros servicios de la atención primaria y secundaria de infancia y adolescencia** (hogares de emancipación o unidades externas de emancipación), teniendo en cuenta la interdisciplinariedad de las intervenciones y el **trabajo en red con otros sistemas de protección social**.

■ **Compromiso e indicadores**

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Eficacia Ofrecemos formación y acompañamiento socioeducativo enfocado a la empleabilidad, a adolescentes y jóvenes en situación de riesgo de exclusión social	% de casos atendidos sobre el total de casos recibidos	100%
	% de casos atendidos que cuentan con un itinerario individualizado de inserción sociolaboral	100%
Atención Individualizada Propiciamos que los/as adolescentes y jóvenes atendidos/as mejoren su empleabilidad mediante la adquisición de competencias sociolaborales	% de casos atendidos que han seguido su itinerario individualizado de inserción de manera satisfactoria	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 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 cispe@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 CISPE en el siguiente correo electrónico:

 cispe@fundacionamigo.org

Recurso concertado con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.



El centro se rige por el **DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell**, por el que se regulan la **tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales**, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y com-petencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Sistema de gestión de calidad certificado por:

