



Carta de serveis del Programa Kumpania

Fundació Amigó

■ Missió



Contribuim a la transformació social i individual de les persones excloses i vulnerables.



Actuem amb la infància i la joventut en dificultat i amb les seues famílies.



Defensem els drets humans i de la infància treballant a través de la intervenció socioeducativa i psicosocial.

■ Principis



El respecte a la dignitat de la persona humana i el compromís amb la defensa dels seus drets.



La intervenció socioeducativa centrada en la persona.



La promoció de la inclusió social de la infància i la joventut.

■ Compromís institucional

Oferim un servei compromés amb donar resposta efectiva i complir amb els requisits aplicables i amb les necessitats de les persones i entitats amb els qui treballem.

A través de les nostres Cartes de Serveis volem donar a conèixer els compromisos de qualitat específics dels nostres recursos, atés el dret de les persones a la transparència i informació, així com facilitar la seua participació en la millora de la qualitat dels serveis que oferim.

Jesús María Echechiquía Pérez
President del Patronat de Fundació Amigó

Carta de Serveis del Programa Kumpania

■ Missatge general

En el Programa Kumpania comptem amb un sistema de gestió de la qualitat certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015 des de l'any 2020, però addicionalment, com a part dels nostres processos de millora, incorporem la Carta de Serveis.

Aquesta Carta de Serveis es fonamenta en els nostres principis de respecte a la dignitat humana, la intervenció socioeducativa centrada en la persona i la promoció de la inclusió social de la infància i la joventut i les seues famílies. A través d'ella, les persones podran exigir la prestació d'un servei de qualitat i conèixer el seu grau de compliment.

■ Serveis del Programa Kumpania

Des de l'1 de juliol de 2019, prestem un servei social especialitzat i individualitzat dirigit a la infància i adolescència gitana i el seu entorn social i familiar, per a millorar la seua situació socioeducativa, amb l'objectiu de graduar en l'Educació Secundària Obligatoria i afavorir la continuació en estudis postobligatoris.

Aquest recurs compta amb 25 places per a xiquets, xiquetes i adolescents d'entre 6 i 18 anys dividits en dos grups pedagògics d'educació primària i secundària en funció del seu curs escolar.

Els serveis del Programa Kumpania són els següents:

Afavorir la permanència dels i de les menors en el sistema educatiu, fomentant l'ingrés en programes postobligatoris o la seua incorporació a accions de formació per a l'ocupació.

Orientar i informar l'alumnat en el procés de presa de decisions sobre els seus processos educatius i vitals.

Promoure el desenvolupament integral dels i de les menors en els àmbits personal, familiar, educatiu, social i laboral, buscant afavorir la seua autonomia i evolució personal i grupal.

Oferir als i a les menors una alternativa d'oci saludable per a la

diversió i la socialització.

Afavorir estils de vida saludables.

Proporcionar als i a les adolescents i xiquets i xiquetes eines, coneixements i competències que afavorisquen els seus processos d'autonomia i ciutadania activa.

Crear oportunitats de trobada i noves oportunitats d'experiència i pertinença gratificants entre l'alumnat.

Motivar als i a les menors a participar en activitats d'implicació personal comunitària.

Afavorir la construcció de relacions interpersonals igualitàries i positives.

Afavorir la implicació familiar en l'itinerari socioeducatiu dels seus fills i de les seues filles a través de mediació entre les famílies dels i de les menors i els centres educatius en els quals estan matriculats.



■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
Eficàcia Oferim acompanyament socioeducatiu a xiquets, xiquetes i joves d'ètnia gitana i a les seues famílies al llarg del curs escolar	% de casos que han millorat el seu rendiment escolar	75%
	% de casos que han disminuït l'absentisme escolar	75%
Atenció Individualitzada Propiciem que els xiquets i xiquetes aconseguisquen confiança, autonomia, autoestima, inclusió, aprenentatge, participació i el desenvolupament del seu potencial.	% de casos atesos que compten amb un pla d'intervenció individualitzada	100%
Professionalitat El nostre equip està constituït per persones qualificades i competents que brinden un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar	% professionals que compleixen amb els requisits de titulació exigida	100%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en la recurs	90%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en la recurs	90%
	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en la recurs	90%
Transparència i comunicació Rendim comptes i oferim dades i informació sobre les activitats i resultats cada any	% anys de servei/memòries presentades	100%
	% total anual persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut des de la seua arribada	90%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs	90%
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual persones usuàries satisfetes en general amb el recurs	90%

■ Ajuda'ns a prestar un millor servei

La direcció del recurs, l'equip tècnic i educatiu agraïm els comentaris i suggeriments que ens puguen aportar per a millorar el nostre funcionament.

Comptem amb una bústia de suggeriments, amb un correu de contacte kumpania@fundacionamigo.org y, si té algun problema amb el nostre servei, disposem de fulles de reclamacions en el recurs.

■ Mesures d'esmena i compensació

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en aquesta Carta de Serveis, la persona afectada podrà presentar reclamació davant l'adreça del recurs, qui justificarà recepció i donarà resposta en un termini màxim de 7 dies, informant les mesures quan corresponga per a evitar en endavant la repetició de la deficiència observada. Per la mena de servei no s'estableixen mesures de compensació.

■ Informació i contacte

Si necessites més informació, pots posar-te en contacte amb l'equip de professionals del Programa Kumpania en el següent correu electrònic:

 kumpania@fundacionamigo.org

Recurs concertat amb la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda de la Generalitat Valenciana, integrat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.



El Programa Kumpania del Centre Juvenil Sant Llorenç es regeix per la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la Infància i l'adolescència així com la llei 13/2016, de 29 de desembre, de mesures fiscals i d'organització de la Generalitat, per la qual es regula el sistema de Serveis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana que estableix l'acció concertada com a forma de provisió de les prestacions del Sistema Públic de Serveis Socials.

Sistema de gestió de qualitat certificat per:

