



Carta de servicios del Grupo de Convivencia Educativa Alicante 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**.



La promoción de la inclusión social de la infancia y la juventud.

■ 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.

Carta de Servicios del Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó

■ Mensaje general

Contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar inter nacional ISO 9001:2015**, 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 recurso

Llevamos a cabo este proyecto, **especializado en violencia filio-parental**, en el que atendemos a adolescentes entre 14 y 18 años que necesitan atención psico-pedagógica mientras cumplen una medida judicial de convivencia en grupo educativo o en libertad vigilada impuesta por los juzgados de menores, ya que en su proceso de socialización se encuentran en conflicto grave con su medio familiar, habiendo incurrido en actuaciones agresivas o violentas, de forma reiterada en el ámbito doméstico.

El recurso tiene carácter residencial y contamos con **16 plazas** para conseguir la reunificación familiar con la resolución del conflicto y evitar la reincidencia.

Los servicios del Grupo de Convivencia Educativa son los siguientes:

- Elaboración y desarrollo de los Programas Individualizados de Ejecución (PIEM) de las medidas judiciales de internamiento y de los modelos individualizados de intervención de las medidas cautelares.

- Elaboración y remisión de los informes de seguimiento, de incidencias, de propuesta de modificación y final de todas las medidas, a los organismos judiciales que lo requieran y, en todo caso, a la Dirección Territorial de referencia.

- Alojamiento y manutención, vestuario e higiene personal, gastos de uso.

- Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los jóvenes y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso educativo, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar su adecuado desarrollo, ajustando la intervención educativa en función del análisis de las dificultades, amenazas, fortalezas y debilidades de la persona.

- Atención a la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo-sexual.

- Atención psicosocial y terapéutica especializada e intensiva, que aborde las conductas disruptivas, disociales recurrentes o transgresoras de las normas sociales y otras personas, así como que atienda los conflictos psicológicos que obstaculizan el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.

- Intervención familiar, en colaboración con el equipo de intervención social de atención primaria, atendiendo a los objetivos de la medida y a sus características personales y familiares.

- Atención ocupacional, prelaboral y laboral que mejore su inserción laboral, cuando corresponda según perfil de la persona.
- Atención académica dentro de la residencia, para aquellos casos en los que no sea posible su asistencia al centro de estudios correspondiente, así como atención a la alfabetización, el conocimiento del idioma y las pautas culturales para los adolescentes y personas jóvenes extranjeras. Si la escolarización es externa a la residencia, se realizará el seguimiento.

- Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas, judiciales y documentales necesarias. - Atención y seguimiento del historial de salud de los adolescentes y jóvenes, siempre que la medida impuesta por el órgano judicial competente lo permita, se utilizará recursos comunitarios con tratamiento ambulatoria de adicciones.

Carta de Servicios del Grupo de Convivencia Educativa Alicante Amigó

■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Disponibilidad y acompañamiento Ofrecemos atención integral y acompañamiento durante la medida en grupo de convivencia o libertad vigilada	% total anual de personas usuarias atendidas a tiempo completo	100%
	% total anual de personas usuarias atendidas con intervención psicopedagógica y terapéutica especializada	100%
Atención Individualizada Propiciamos que los adolescentes cumplan su medida y facilitamos la integración en su entorno social y familiar.	% Total Anual de personas usuarias que cuentan con un Programa Individualizado de Ejecución de Medida (Cautelar y Firme)	100%
	% Total Anual de personas usuarias que cumplen la medida judicial	100%
	% Total Anual de personas usuarias que han retornado a su hogar familiar tras la medida sobre el total de las que han finalizado su medida en el año	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	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%
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	75%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el recurso.	75%
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** 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 recurso en el siguiente correo electrónico:

 alicante-amigo@fundacionamigo.org

Recurso concertado con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Generalitat Valenciana



GENERALITAT VALENCIANA
 Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

El recurso 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 competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales