



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.

Carta de Servicios del SADACE 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 SADACE Amigó

El Servicio de Atención Diurna de Apoyo Convivencial y Educativo (SADACE) Amigó es un recurso especializado que proporciona 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 es **prevenir las situaciones de riesgo a las que pueda verse abocado el niño, la niña o el/la 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 recurso son los siguientes:

- **Atención integral e individualizada** de niños, niñas y adolescentes 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 del proceso educativo** de los niños, niñas y a adolescentes que se encuentren en edad escolar, a través de la coordinación permanente y el trabajo en red con su centro de estudios.

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

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

- **Fomento de la participación de los niños, niñas y adolescentes 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 irresponsable o inadecuado de las tecnologías de la información y de la comunicación**.

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

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

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	10%
	% 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** 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.

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



■ Información y contacto

Si necesitas más información, puedes ponerte en contacto con el equipo de profesionales del recurso en el siguiente correo electrónico:

 sadace.amigo@fundacionamigo.org

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