

**amigonianos**  
▲ Provincia Luis Amigó

Carta de  
Servicios



## Carta de servicios de la Residencia de Atención General Luis Amigó - Villar del Arzobispo

### Terciarios Capuchinos

#### ■ 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.
- El respeto a la **libertad** y el fomento de la **responsabilidad**.
- 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  
Representante Legal

### Carta de Servicios de la Residencia de Atención General Luis Amigó - Villar del Arzobispo

#### ■ Mensaje general

En la Residencia Luis Amigó - Villar del Arzobispo 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 de la Residencia Luis Amigó - Villar del arzobispo

Desde 1998 prestamos atención **integral y acompañamiento** las 24 horas al día, y 365 días al año, para llevar a cabo una intervención social y educativa con niños, niñas y adolescentes, entre 6 y 17 años, con el objetivo de atenderles y educarles de forma temporal por necesitar una atención especializada al encontrarse en situación de desprotección, que se hallan privados de un ambiente familiar idóneo o que precisan de un **contexto de convivencia sustitutivo de la familia como opción para su protección, educación y desarrollo**.

El recurso tiene **carácter residencial** y contamos con **24 plazas** para impulsar su desarrollo integral.

- > **Atención a las necesidades básicas materiales:** prestación de alojamiento, manutención, vestuario e higiene personal a los niños y niñas usuarios/as.
- > **Atención integral, individualizada y reparadora**, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y especializada.
- > **Atención y seguimiento del historial de salud** del niño, niña o adolescente, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, así como fomentar la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable.

- > Seguimiento del **proceso educativo** de forma individual de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar.
- > **Atención a la autonomía personal**, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de habilidades sociales, habilidades cognitivas y de bienestar personal..
- > **Atención psicosocial y terapéutica**, que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos del niño o niña que impiden u obstaculicen el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.
- > **Apoyo familiar** en los casos que proceda, como uno de los ejes prioritarios en nuestra intervención.
- > **Actividades culturales, deportivas y recreativas**, potenciando la participación e inclusión de los niños y niñas en actividades de ocio educativo y tiempo libre.
- > Actividades orientadas al fomento de buenas prácticas en el uso de las **nuevas tecnologías y las redes sociales**.
- > Actividades destinadas a trabajar la **diversidad familiar, la diversidad sexual y la identidad de género**.
- > **Perspectiva transversal de género** en todas las actividades desarrolladas en el hogar.
- > **Atención a la participación y toma de decisiones** de los niños y niñas en su proceso educativo y en la dinámica del centro.
- > Apoyo y acompañamiento en las **gestiones administrativas y documentales** necesarias.

## Carta de Servicios de la de la Residencia de Atención General Luis Amigó - Villar del Arzobispo

### ■ Compromiso e indicadores

| Área de Compromiso   | Indicador  | Valor Objetivo |
|--|--|----------------|
| <b>Disponibilidad y acompañamiento</b><br>Ofrecemos atención integral y acompañamiento 24 horas al día y 365 días al año   | % total anual de personas usuarias atendidas a tiempo completo (24x365)  | 100%           |
| <b>Atención Individualizada</b><br>Propiciamos que los niños y niñas logren confianza, autonomía, autoestima, inclusión, aprendizaje, participación y el desarrollo de su potencial. | % total anual de personas usuarias que cuentan con un plan de intervención individualizada                               | 100%           |
| <b>Profesionalidad</b><br>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 centro | 90%            |
|  | % total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el centro          | 90%            |
|  | % total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el centro      | 90%            |
| <b>Transparencia y comunicación</b><br>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%            |
| <b>Calidad</b><br>Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio   | % total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el centro.           | 90%            |
|  | % total anual personas usuarias satisfechas en general en el centro  | 90%            |

### ■ Ayúdanos a prestar un mejor servicio

La dirección del centro, 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 [direccionvillar@amigonianos.org](mailto:direccionvillar@amigonianos.org) y si tiene algún problema con nuestro servicio disponemos de hojas de reclamaciones en el centro.

### ■ 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 centro, 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 de la Residencia de Atención General Luis Amigó - Villar del Arzobispo en el siguiente correo electrónico:

[direccionvillar@amigonianos.org](mailto:direccionvillar@amigonianos.org)



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 competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Sistema de gestión de calidad certificado por:

