

CARTA DE SERVICIOS SOMLLAR

0. INTRODUCCIÓN

La Asociación SOMLLAR es una entidad aconfesional, apartidista, sin ánimo de lucro cuya misión es atender al colectivo de niños, niñas, adolescentes (NNA) y jóvenes en riesgo de exclusión social. A este cometido dedicamos todos nuestros recursos, hogares y programas. Nuestro contexto geográfico es la Comunitat Valenciana.

SOMLLAR se constituyó jurídicamente en el año 2001 fruto de un proceso de descentralización comenzado en el año 1996, aunque viene desarrollando su labor en la Comunitat Valenciana desde el año 1976.

El 24 de noviembre de 2005 la asociación fue declarada de Utilidad Pública mediante la resolución de la Secretaría técnica del Ministerio Interior en virtud de la Orden 4/11/2005 y está inscrita en el registro de asociaciones con el nº 11626 y con CIF: G-97118584.

En el año 2020 la asociación, siguiendo un proceso de transformación y modernización, pasa a denominarse SOMLLAR.

Desde su constitución, SOMLLAR ha ido consolidando su imagen y prestigio gracias a los valores que rigen su proyecto educativo: interés superior de las y los NNA y jóvenes, promoción de los derechos y la participación infanto-juvenil, compromiso con la educación medioambiental, fomento de la creatividad, promoción y cuidado del vínculo, y desarrollo de la autonomía en todas las etapas, especialmente en la transición a la vida adulta e independiente. En lo que respecta el modelo de gestión, SOMLLAR se caracteriza por la vocación de servicio público, la transparencia, la eficacia y la apuesta por la calidad.

Nuestra entidad fue certificada con el sistema de calidad conforme con la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

DATOS DE CONTACTO:

N. I. F.: G 97118582

Con domicilio Fiscal: Avda. Pérez Galdós, nº. 13 – 4 – 9ª, 46007 Valencia

Teléfono: 963 849 589

Página web: www.somllar.org

Correos electrónicos:

Administración: administracion@somllar.org

Gerencia general: gerencia@somllar.org

Junta Directiva: juntadirectiva@somllar.org

1. OBJETIVOS

El objetivo general del recurso residencial es ACOGER, ATENDER Y EDUCAR a las niñas, niños y adolescentes que por motivos de protección deben ser separados/as temporal o definitivamente de su familia de origen o entorno social mediante una resolución de guarda o tutela de la administración competente.

La finalidad del objetivo es favorecer y conseguir su integración sociofamiliar después de la intervención profesional, en algunos casos produciéndose un retorno a la familia de origen, separación definitiva o la preparación para otro recurso del sistema de protección o emancipación, dependiendo del Plan de Protección.

Este objetivo general comprende:

- Proporcionar a las NNA alojamiento y atención a las necesidades básicas.
- Dotar a las NNA de recursos y herramientas personales necesarias para su autonomía emocional, intelectual, física y ético-social.
- Desarrollar en los NNA una conciencia de ciudadanía crítica y responsable desde el compromiso medioambiental, la participación activa, la igualdad, el valor del trabajo y del esfuerzo, la creatividad y el respeto a la diferencia.

Objetivos específicos:

- Elaborar un plan de trabajo con cada NNA, fundamentado en el plan de caso facilitado por la administración correspondiente. El plan debe basarse en un estudio y valoración de las circunstancias particulares y en el desarrollo evolutivo de cada NNA, siempre que sea posible con la participación del NNA.
- Desarrollar el Programa de Intervención Individualizada (PII) a partir de la detección de las necesidades observadas en cada NNA. Este PII contemplará las siguientes áreas: Cognitivo-intelectual, escolar-laboral, afectivo-motivacional, contexto familiar, habilidades instrumentales, contexto residencial, físico-salud, integración comunitaria.
- Proporcionar, organizar, coordinar, formar y supervisar los diferentes recursos humanos y los recursos físicos necesarios para desarrollar el PII de cada NNA.
- Trabajo en red desde la coordinación y participación activa con todos los agentes y recursos necesarios para desarrollar el PII de cada NNA.
- Diseñar y programar programas que contribuyan a llevar a cabo los PII de cada NNA desde un modelo de intervención educativo basado en los derechos de los NNA, el interés superior, el desarrollo de todas sus potencialidades, el compromiso medioambiental, la igualdad, la participación y autonomía, con el propósito de desarrollar ciudadanías críticas, autónomas y responsables.

2. SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

Hogares de Acogimiento General:

Son establecimientos abiertos de atención integral y carácter educativo para niños/as y adolescentes en situación de guarda o tutela, que se encuentren privados/as de un ambiente familiar idóneo, cuyo periodo de estancia será el que determine la resolución administrativa de la que se derive su ingreso.

Modalidades de plazas en los centros de acogida: Plazas de acogida funcional. Para menores con edades comprendidas entre los 6 y los 17 años, ambas inclusive, que presenten necesidades de atención institucional, motivadas por su situación de desprotección, conducta o inadaptación social, a la vez que se atienden las necesidades sociales, educativas, emocionales y personales que han provocado su desprotección.

Hogar de Emancipación:

Son establecimientos que ofrecen un servicio de carácter asistencial y educativo a jóvenes entre 18 y 23 años que hayan salido de instituciones de acogimiento, con el objeto de iniciar un proceso de des-internamiento gradual para obtener su autonomía personal, social y laboral.

La juventud es la etapa en la que las personas se preparan para asumir las responsabilidades de la vida adulta, cuando se definen proyectos vitales y se establecen prioridades y objetivos de futuro. Para ello, es necesario disponer de oportunidades estimulantes, de incentivos capaces de promover el desarrollo personal y de comprometerse con el sostenimiento y la mejora de la Sociedad. A través del documento que refleja la transición a la vida independiente y emancipación podemos conocer las bases de la red de emancipación que acompañe a los y las jóvenes atendidos/as.

3. NORMATIVA APLICABLE:

Dicha información está reflejada en el documento F.06.03.00 Requisitos Legales

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS:

DERECHOS de los niños, niñas y adolescentes:

- El/la NNA gozará de todos los derechos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución, el resto del ordenamiento jurídico y los Convenios, Tratados y Pactos Internacionales que forman parte del Ordenamiento Interno, especialmente la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1989) y la Carta Europea de los Derechos del Niño.
- Derecho a no sufrir discriminación por motivos de raza, salud, color, sexo, idioma, cultura, religión, opiniones políticas o de otra índole de origen nacional o social, condición económica, nacimiento u otra condición ya sea del propio menor o de su familia.
- Derecho a que se respete su propia personalidad, no pudiendo existir discriminación o diferencia de trato alguno que pudiera derivarse de la organización, medios o características propias de la Asociación, siempre que esto no atente la libertad de sus compañeras y compañeros y el marco de convivencia.
- Derecho a la asistencia sanitaria en el marco que desde la sanidad pública se pueda proporcionar, así como aquellas atenciones que desde la Asociación se consideren adecuadas en beneficio de la salud emocional y física del/a menor y se puedan satisfacer.
- Derecho a recibir la enseñanza básica obligatoria que le corresponda a su edad y la formación educativa o profesional adecuada a sus circunstancias.
- Derecho al diseño, elaboración y ejecución de un Programa Individual de Intervención, en base a las necesidades del menor/joven, siendo revisado y evaluado mensualmente, quedando recogido en los informes de seguimiento mensual.
- Derecho a facilitar el acceso a una formación laboral adecuada, cuando alcance la edad legalmente establecida.
- Derecho a recibir información personal y personalizada de sus derechos y obligaciones, de su situación personal, de las normas que rigen la Asociación.
- Derecho a la confidencialidad respecto a las circunstancias socio-familiares del/de la menor.
- Derecho a realizar quejas o reclamaciones verbalmente o por escrito, ante sus educadores/as, o bien ante la dirección de la Asociación, la cual lo atenderá si son de su competencia o pondrá en conocimiento de la entidad pública o autoridades competentes en caso contrario
- Derecho a disfrutar de los distintos recursos tanto humanos como materiales y

técnicos que disponga el hogar.

- Derecho a la participación en actividades de distinta naturaleza: educativa, recreativa, deportiva, cultural, de ocio y tiempo libre tanto propias de la Asociación, como aquellas organizadas por otras asociaciones del entorno del/ de la menor, siempre que esta participación sea positiva para su desarrollo e integración social.
- Derecho a poder recibir dinero de sus familiares, siempre que no conlleve un perjuicio para el NNA/joven y se verifique su procedencia; éste será administrado por su equipo educativo, que podrá abonar una cantidad semanalmente, a excepción de aquellas ocasiones en las que el/la menor/joven precise realizar compras que justificará mediante ticket o factura.
- Derecho a beneficiarse de la intervención del equipo técnico de coordinación educativa de la Asociación.
- Derecho a que se cubran los gastos de transporte que pudieran derivarse de acudir a actividades que desde el equipo educativo se estime positivo para su integración o desarrollo.
- Derecho a disfrutar de tiempo para el ocio semanal
- Derecho a recibir una paga semanal, según la instrucción de Conselleria.
- Derecho a comunicarse libremente (padres, familia...); siempre que no haya impedimento judicial o sea contrario a sus normas de desarrollo integral; en caso de contactos telefónicos, se atenderá al horario establecido en el hogar.

DEBERES de las niñas, niños y adolescentes:

- Deber de respetar y cumplir las normas de funcionamiento y convivencia (Reglamento de Régimen Interno) del hogar y las directrices o instrucciones que reciban del personal de éste en el ejercicio legítimo de sus funciones.
- Deber de colaborar en la consecución de las actividades realizadas en el programa manteniendo una actitud de respeto y consideración hacia el equipo profesional y compañeros/as tanto dentro como fuera de su espacio físico habitual.
- Deber de utilizar adecuadamente las instalaciones y los medios materiales que la Asociación pone a su disposición.
- Deber de observar y respetar las normas higiénico – sanitarias, de vestuario y aseo personal establecidas en su hogar.
- Deber de participar en las actividades formativas, educativas y laborales establecidas en función de su situación personal por parte del equipo educativo, a fin de preparar su vida futura.
- Deber de informar tanto verbalmente como por escrito de cualquier negligencia observada que afecte tanto a su persona como a la de sus compañeros/as, a sus

- educadores o/as en su caso, a la Dirección del hogar.
- Deber de realizar la enseñanza básica obligatoria que legalmente le corresponda según su edad.
- Deber de informar sobre cualquier incidente relevante que tanto él /ella o cualquiera de sus compañeros/as realicen.

DERECHOS de los/as jóvenes:

Las personas residentes en el hogar de emancipación tendrán derecho a:

- Disfrute y uso de la vivienda.
- Recibir un trato digno tanto del equipo educativo del recurso, como por las demás personas convivientes.
- Al respeto de su intimidad personal y de sus pertenencias individuales en el contexto educativo que rige en el hogar.
- A la utilización reservada de su historial y de los datos que consten en el mismo, así como a que el equipo profesional que se relacione con ellos y ellas, guarden el correspondiente secreto.
- Recibir visitas en el piso en los horarios que se establecen.
- Disfrute de un periodo de ausencia por razones justificadas, previo conocimiento y conformidad de la coordinación del hogar.
- Participar en el funcionamiento interno del hogar, a través de los medios que se establezcan.
- Recibir asesoramiento sobre servicios y prestaciones, existentes y adecuadas al perfil de las personas que conviven.
- Participar en la elaboración y evaluación de su proyecto de emancipación.
- Participar en la elaboración del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Convivencia.

DEBERES de las/os jóvenes:

- Asumir el compromiso por escrito de aceptación del proyecto y de la normativa establecida de Organización, Funcionamiento y Convivencia.
- Cumplir las normas de convivencia establecidas, manteniendo una conducta basada en el respeto mutuo, la colaboración y las ayudas debidas.
- Abonar puntualmente el importe de la cantidad que por su estancia haya sido acordada por la entidad, según sus ingresos, teniendo presente que, en el supuesto de ausencia por causa justificada, deberá abonar la parte proporcional de la cantidad estipulada.

- Desarrollar con la debida dedicación y aprovechamiento en las actividades educativas, laborales y de formación u otras que le correspondan.
- Realizar aquellas tareas cotidianas que le corresponden, conforme a la distribución acordada en forma consensuada entre las personas residentes, con el visto bueno de la dirección del hogar.
- Cuidar de la vivienda y de su equipamiento.
- Comunicar la decisión de abandonar la vivienda, con la antelación mínima fijada en el presente Reglamento de Organización y Funcionamiento.
- Comunicar a la dirección del hogar la variación de la situación personal que suponga un cambio sustancial de las condiciones que motivaron el ingreso en el hogar de emancipación.

DERECHOS de las familias:

- Derecho a mantener contacto y seguir manteniendo la relación con su familiar acogido en el hogar, siempre que el órgano competente lo estime oportuno y no sea perjudicial para el buen desarrollo del NNA/joven.
- Derecho a participar en actividades conjuntas con el NNA/joven, siempre que sea positivo él o ella, el equipo educativo lo estime oportuno y haya sido supervisado por la autoridad competente en el caso.
- Derecho a comunicarse con el NNA/joven atendiendo la resolución de régimen de comunicación/visitas y atendiendo al horario establecido en el hogar donde reside.
- Derecho a realizar quejas o reclamaciones verbalmente o por escrito ante la dirección o bien, en su caso ante la Dirección de la Asociación, la cual les atenderá si son de su competencia o pondrá en conocimiento de la entidad pública o autoridad competente en caso contrario.
- Derecho a estar informada/o de cuantas cuestiones le afecten, salvo que por el interés del NNA/joven no fuera conveniente.

DEBERES de las familias:

- Deber de respetar las normas que rigen en los hogares.
- Deber de respetar el régimen de visitas que haya estipulado para el caso el órgano competente.
- Deber de respetar el horario establecido para el contacto telefónico dentro de los hogares.
- Deber de mantener una actitud de respeto tanto al personal del hogar y NNA residentes, así como del personal de la Asociación con el que mantenga contacto.

- Deber de informar al equipo educativo de cualquier incidencia que se produzca con el NNA/joven en las posibles salidas al contexto familiar.
- Deber de seguir las indicaciones o pautas que se le marquen desde el hogar en las salidas que se realicen.
- Deber de intervenir con el NNA/joven siguiendo las orientaciones higiénico-sanitarias.
- Deber de procurar continuar con las mismas pautas en los diferentes ámbitos que afectan al NNA/joven en las salidas del hogar a la familia con el objeto de no interrumpir su buen desarrollo integral.
- Deber de informar al equipo educativo del hogar cuando se proporciona dinero al NNA, especificando su cuantía y destino del mismo.

5. COMPROMISOS DE CALIDAD

5.1 Política de Calidad de SOMLLAR

Partiendo de nuestra misión, aspiramos a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad comprometidas/os con los siguientes valores:

- ⇒ **ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS:** que significa para nosotras/os anteponer la dignidad de las personas (actualmente, en nuestro caso, niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sus familias) por encima de cualquier otro criterio, así como la defensa de sus derechos presentes y futuros.
- ⇒ **ACONFESIONALIDAD:** respeto por las creencias religiosas de nuestras/os usuarias/os
- ⇒ **ORIENTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN:** desde el compromiso por la participación de todas las partes implicadas, la Calidad se construye entre todas/os. Transparencia/eficiencia en la utilización de los recursos que nos llegan de las diferentes Administraciones o de manos privadas
- ⇒ **ORIENTACIÓN HACIA LA SOCIEDAD:** con el compromiso de ofrecer a la Sociedad personas con más recursos personales, capaces de abordar la vida de una forma mejor a como lo hacían antes de nuestra intervención.
- ⇒ **Compromiso de CUMPLIR CON LOS REQUISITOS** de las diferentes partes interesadas, en especial los legales/reglamentarios

5.2 Servicios Estándares e indicadores de Calidad

(En documento anexo).

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS:

En cada HAG tenemos como órganos de participación debidamente articulados las Asambleas y el Consejo de Participación Infantil.

Las **asambleas** constituyen un espacio que pertenece a todas las personas que conviven en nuestros hogares, tanto NNA y jóvenes como equipo educativo. Es el lugar donde se construyen los acuerdos, se lanzan sugerencias, en definitiva, donde se les da voz a todos y a todas. Las asambleas se realizan de forma periódica, siendo lo recomendable que sea semanalmente. Cada hogar coordina su propia asamblea y queda todo reflejado en el acta (**F.03.28.00 Acta reunión-asamblea**).

El **Consejo de Participación Infantil** tiene como objetivo principal consolidar un proceso real de participación infantil. Todas las reuniones quedan recogidas en acta. El CPI, elegido democráticamente, plantea la siguiente estructura: Dirección, Secretaría, representación profesional (una por centro) y representación de Niños, Niñas, Adolescentes (Un Niño, Niña, Adolescente por centro) personal técnico de Participación Infantil. Todas las reuniones quedan reflejadas en acta. Tiene carácter interprovincial, pues está conformado por los hogares de las tres provincias. El CPI se constituyó en el año 2017 y cuenta con Estatutos propios que lo regulan.

Estos dos órganos de participación en los hogares, está recogido y explicado en el documento **PA.03.03.00 Órganos de participación en los hogares** y en el **PA.03.04.00 Asambleas en los hogares**, en el se define cada órgano, su composición, forma de designación como representantes del CPI y régimen de funcionamiento.

Por otro lado, tenemos el **Consejo de Centro**. Según la Orden 17 de enero de 2008, “el Consejo de Centro es el órgano de participación de todos los miembros de la comunidad educativa que componen el centro”. El artículo 67 determina la composición del Consejo, estando compuesto por el equipo profesional, los/as NNA, representantes legales de los/as NNA que no tengan suspendida ni estén privados de la patria potestad y una representación del departamento territorial (es recomendable imprimir la invitación a la DT y adjuntarla al acta del Consejo de Centro).

El Consejo de Centro se reunirá como mínimo semestralmente, preferiblemente al principio y al final del curso escolar.

Entre las funciones del Consejo de Centro están: aprobar las normas de funcionamiento y convivencia y la programación anual, conocer el Proyecto Educativo y memoria anual, realizar propuestas de colaboración con otros recursos residenciales y entidades con fines de integración

y orientadas a la realización de actividades sociales y culturales.

La dirección del hogar actuará como Presidencia y el/la Secretario/a del Consejo será elegido/a entre las personas que estén in situ, quien levantará acta de las reuniones (**F.03.29.00 Consejo de Centro. Libro de actas**) y las remitirá a la Dirección Territorial en los diez días siguientes a la reunión.

7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS:

En caso de detectar algún incumplimiento de nuestros compromisos, se procedería como en el caso de cualquier otra “**No conformidad**” de nuestro Sistema de Calidad, realizando las oportunas acciones de reparación, así como las acciones correctivas adecuadas para evitar la reaparición de incumplimientos.

8. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES:

Nuestra asociación, SOMLLAR dispone del presente procedimiento que permite que los y las NNA puedan exponer sus quejas, denuncias, sugerencias o solicitudes con confianza y confidencialidad. El procedimiento incluye la forma en que debe de ser considerada y respondida. Además, este procedimiento indica que, en la fase de ingreso, la persona menor de edad debe de recibir la información sobre el procedimiento para comunicar una queja, denuncia, etc. Todas las NNA deben de saber cómo realizar denuncias, sugerencias o solicitudes y percibir que son escuchadas y valoradas.

- P.01.02.00 Protocolo de mecanismos de comunicación de quejas y denuncias adaptado a NNA
- Manifestación del/a menor
- Hoja de quejas
- Cartel Informativo Fundación ANAR
- Utilización de ASR.

9. SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

El seguimiento de nuestra Carta de Servicios es común con otros aspectos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad:

- Encuestas de satisfacción (ingreso-acogida, estancia y salida).
- Informe de resultados de las encuestas de satisfacción.
- Utilización de ASR.
- Elaboración y seguimiento de los PII.
- Revisión por la Dirección.

10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

Salvo razones que justifiquen una revisión extraordinaria, nuestra Carta de Servicios se revisará, al menos una vez al año coincidiendo con la Revisión por la Dirección de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

11. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA:

Esta Carta de Servicios se actualizó en fecha de 29 de abril del 2022.

