

CARTA DE SERVICIO

Fundación Márgenes y Vínculos

Los **profesionales** que prestarán los Servicios Integrales para la ejecución de medidas judiciales de medio abierto **respetarán las siguientes normas que desarrollan la Carta de Servicio de la Fundación Márgenes y Vínculos.**

1.- Presentación

La sociedad actual exige una responsabilidad social a todas las organizaciones que se comprometen con la protección y defensa de los derechos de los colectivos más desfavorecidos o vulnerables. Es por ello que la Fundación Márgenes y Vínculos (FMyV) se orienta a garantizar el buen funcionamiento de todos los servicios que presta.

En consecuencia consideramos prioritarias la mejora de la atención al usuario, así como el establecimiento de un sistema de calidad que permita la intercomunicación entre el usuario y la organización con el fin de establecer una mejora continua de los servicios prestados.

En esta carta de servicios se ofrece a la sociedad una prestación de calidad que puede ser evaluada y contrastada en base a las metas e indicadores que explícitamente se indican en la misma.

2.- Principios Generales y Ámbito de Aplicación

La presente Carta de Servicios de la FMyV contiene los principios generales de buena conducta a los que se sujetarán las personas respecto al resto de la sociedad, la información sobre las funciones y servicios que tiene encomendados, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos de los usuarios y usuarias.

Esta Carta será de obligado cumplimiento por todas las personas al servicio de la FMyV. Asimismo esta institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en la presente Carta se apliquen también a las personas en prácticas, becarios y a aquellas otras que se encuentren vinculadas a ella en virtud de contratos de consultoría y asistencia.

3.- Misión y Visión

Misión: La Fundación Márgenes y Vínculos es una organización no gubernamental especializada en la sensibilización, intervención social, el

conocimiento y la investigación, así como en la prevención y el apoyo de quienes son objeto de diferentes formas de violencia; que impulsa proyectos de apoyo social a las personas más desfavorecidas y/o en riesgo de exclusión.

Visión: La Fundación Márgenes y Vínculos tiene que ser un referente de organización social, involucrada e implicada en el desarrollo y defensa de aquellas personas indefensas y desprotegidas; primando en todo momento el absoluto respeto por los derechos e intereses de las mismas. También ha de ser un referente internacional en todas aquellas áreas en las que trabaja; en la defensa de la eficacia, eficiencia y transparencia de su gestión, para satisfacer por un lado las necesidades y expectativas de usuarios, trabajadores y otros clientes, y por otro para la plena consecución de los fines para los que fue fundada.

4.- Relación de servicios prestados

Servicios que se prestan con carácter general.

- Prevención, evaluación y tratamiento del abuso sexual infantil.
- Prevención del maltrato en la infancia y adolescencia.
- Atención a víctimas de distintos delitos en Andalucía.
- Acogimiento familiar de menores.
- Acogimiento inmediato de menores con carácter residencial.
- Acogimiento residencial de menores adolescentes con graves problemas de conducta, bajo el sistema de protección.
- Tratamiento ambulatorio de menores con medida judicial.
- Intervención psicoterapéutica, con menores ofensores de violencia sexual y/o familiar.
- Proyectos de cooperación internacional de índole social.
- Proyectos y actividades culturales.
- Asesoría Jurídica a usuarios y programas internos.
- Atención para la integración social y familiar de mujeres reclusas y exreclusas.
- Mediación intercultural de madres e hijos inmigrantes.
- Consultoría y formación en calidad sobre servicios sociales a organizaciones que ejerzan ese tipo de actividad.

- Formación en temas sociales a colectivos o instituciones.

5.- Derechos de los usuarios

Como norma general todos los usuarios tienen derecho a:

- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Derecho a ser informado y asistido sobre el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.
- A ser asistidos y protegidos por los distintos programas de los cuales cumplen los requisitos asistenciales.
- A preservar su intimidad y datos personales, haciendo uso exclusivo de ellos en los términos que indica la ley.
- A recibir información de interés general de manera presencial, telefónica e informática.
- A ser atendidos directa y personalmente.
- A obtener la información administrativa real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos dirigidos a las diferentes administraciones.

6.- Formas de colaboración y participación de los usuarios

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Por medio de la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen anualmente sobre la prestación de servicios.
- Mediante los escritos que mediante correo postal, fax o correo electrónico se envíen.

7.- Leyes y Normativas a las cuales están sujetos los servicios

- Anexo I

8.- Disponibilidad y acceso al Libro de Quejas y Sugerencias

Cada Centro, Servicio y Agencia dispone de un Libro de Quejas y Sugerencias que tiene por objeto dejar constancia escrita de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que los usuarios estimen convenientes sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad del servicio prestado por los programas de esta organización.

Las quejas podrán formularse en el correspondiente libro o mediante escrito firmado, dirigido al domicilio social de la FMyV.

Las sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente libro, pudiendo ser anónimas y presentarse utilizando cualquier otro formato o carta con independencia del libro de reclamación, según la normativa de consumo.

PRINCIPIOS GENERALES DE BUENAS PRÁCTICAS

- Naturaleza y Alcance.

El personal al servicio de la FMyV observará, en sus relaciones con los usuarios y clientes, las pautas de comportamiento y actuación que se contemplan en el resto de principios, que constituirán los principios básicos en que se asienta la prestación de un servicio público de calidad por parte de esta institución.

- Legalidad.

El personal al servicio de la FMyV actuará con objetividad al servicio del interés general con sometimiento pleno a la Constitución, a los Estatutos de Autonomía que les afecte por el servicio donde desempeñen su labor, a la Ley y al Derecho.

- Ausencia de Discriminación.

El personal al servicio de esta institución garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

- Imparcialidad e Independencia.

El personal al servicio de esta institución será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.

- En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.
- El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia y allegados.

- Confidencialidad.

El personal al servicio de la organización guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

- **Identificación.**

El usuario o cliente que accede a la organización tiene derecho a conocer la identidad profesional de la persona con la que se relaciona.

En la comunicación telefónica, el personal de la organización identificará a esta y se identificará profesionalmente a sí mismo si se le requiriese, tanto a usuarios como clientes internos o externos.

- **Cortesía.**

Las personas adscritas a los distintos servicios de la organización están obligadas a tratar con deferencia y respeto a los usuarios de la misma. Al responder a la correspondencia, comunicaciones telefónicas y correo electrónico, el personal será diligente y cortés tratando de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen.

- **Comunicaciones telefónicas.**

La persona receptora de la llamada telefónica se identificará con el nombre de la institución y desviará la comunicación a aquella que resulte competente por la naturaleza de la cuestión planteada.

- **Transparencia administrativa.**

Sin perjuicio de la garantía de los principios de confidencialidad y reserva a los que esta Fundación está sujeta, las personas interesadas podrán acceder a los registros y documentos que por su carácter sean públicos en las condiciones previstas en las normas generales reguladoras de esta materia.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- Niveles de Calidad

La relación de servicios detallados en esta carta, siempre que exista evidencia y constancia de los requisitos exigidos para la prestación/recepción del servicio, se llevarán a cabo por esta organización conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. El personal al servicio de esta organización guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones que maneje durante el periodo de tratamiento de los casos en la Fundación.
2. Los informes serán realizados a la mayor prontitud posible, en aras del beneficio que ello puede suponer para el usuario, independientemente del tiempo de tramitación que dicho expediente requiera en otras instituciones con las que se trabaje. El tiempo máximo de elaboración de estos informes y porcentaje de ellos que quedan afectados por esta limitación, deberá estar especificado en las cartas de servicios particulares de cada centro/servicio.

3. Existirá un plan de actuación anual, que será público y conocido por tanto por todos los trabajadores y aquellos usuarios que lo requieran.
4. Se acusará recibo de todas las quejas entregadas en la Fundación en un plazo no superior a siete días laborables.
5. Serán contestadas todas las peticiones y solicitudes tanto de trabajadores como de usuarios, por medios similares a los que fueron usados para expresarlas.
6. Las sedes de la organización tendrán como mínimo un horario de atención de 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00, de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes, excepto los centros residenciales que están sujetos a horarios por turnos 24 horas al día y 7 días a la semana.
7. Todas las personas que hayan sido entrevistadas para ocupar un puesto de trabajo en la FMyV, recibirán la información preceptiva telefónica y/o personalmente, mientras que todas aquellas personas que no hayan sido entrevistadas por considerarse su perfil no idóneo, serán informadas a través de escrito.

2.- Sistemas de aseguramiento de la calidad

La FMyV a través de la Agencia para la Gestión de la Calidad (SCSI) implantará y hará seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO9001:2015 fundamentalmente, sin menoscabo del uso paralelo de otras Normas o Modelos que en determinadas circunstancias o de forma general respondan a las necesidades de mejora continua de la organización.

La SCSI controlará los registros generados desde el Sistema de Gestión de Calidad implantado en la organización.

Crearé una Red de Calidad interna entre los centros, servicios y agencias, que se reunirá de forma periódica para planificar estrategias con el SCSI de la FMyV.

Realizaré encuestas sobre los compromisos adquiridos mediante encuestas a usuarios (menores, familias biológicas, extensas, acogedoras, educadores externos responsables, técnicos de la administración y clientes internos de la organización), bien directamente o a través de los propios programas o servicios al que pertenezcan los usuarios.

Se analizarán las quejas, sugerencias y opiniones recibidas, con el fin de estudiarlas y servir como mecanismo de revisión de nuestros procedimientos así como de los mecanismos de atención al usuario.

Así mismo se articularán todos los medios necesarios para establecer un sistema de prevención de riesgos laborales y elaboración de planes de prevención.

3.- Indicadores para el seguimiento y la evaluación de la calidad.

- Valoración de la satisfacción de los usuarios de los diferentes programas, diferenciando la satisfacción por programas para ver los colectivos con mayor grado de satisfacción.
- Número total de usuarios de los diferentes programas que han recibido asistencia.
- Número de usuarios atendidos en el total de todos los programas.
- Número de quejas presentadas en total de los programas diferenciando la cantidad de quejas por programas.
- Tiempo medio de respuesta de las quejas.
- Porcentaje de aceptación por la Comisión de Medidas de Protección de las Delegaciones respecto a las valoraciones y propuestas de Menores realizada por los equipos técnicos.
- Porcentaje de aceptación por las Delegaciones respecto a idoneidad de familias solicitantes de acogimiento familiar.
- Número total de ingresos de menores en los diferentes centros.
- Número de salidas de los menores de los diferentes centros.
- Número de familias atendidas en el total de todos los programas.
- Número de publicaciones.
- Número de cursos de formación realizados por el personal propio.
- Número de cursos de formación impartidos por personas de la FMyV y ajenas a la organización.

DATOS ÚTILES.

Dirección de la Sede Central de la organización:

C/Ancha, 19 bajo y 25. 11370. Los Barrios. Cádiz.

Información telefónica: 956 62 80 39

Fax: 956 62 19 94

Dirección de Internet: www.fmyv.org

Correo electrónico: fmyv@fmyv.org