

CARTA DE SERVICIOS DE EMAFI

(Equipo Multidisciplinar de Atención a la Familia e Infancia)

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una entidad de economía social, con ausencia total de ánimo de lucro inscrita en el Registro de Titulares de Acción Social y Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social en la Comunidad Valenciana, con el nº 2220, desde Diciembre del 2003, inscrita además en el Registro de Cooperativas con el nº V2337 y con C.I.F. F-97395503.

EMAFI nace con una firme propuesta de respeto por los derechos sociales y colaboración con las instituciones públicas y los agentes sociales.

Nuestro objetivo fundamental es la defensa de la protección a la infancia a través del apoyo a los procesos de integración familiar y acogimientos familiares y adopciones, y de la orientación y formación tanto al profesorado como a familias profesionales y demás agentes de intervención educativa, sanitaria y/o psicosocial.

Contamos con profesionales de gran experiencia y formación cuyos valores principales son el compromiso, la honestidad y la responsabilidad.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS.

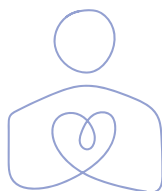
Los Servicios que ofrece EMAFI son:

1.-PROGRAMA DE INTERVENCIONES TÉCNICAS DE ACOGIMIENTO EN FAMILIA EDUCADORA (SERVICIO CONCERTADO CON LA CONSELLERIA SS.SS., IGUALDAD Y VIVIENDA).

El objetivo de este programa es integrar provisional o permanentemente al niño, niña o adolescente en otro núcleo familiar y así poder cubrir sus necesidades físicas, emocionales, sociales, educativas, para su desarrollo integral y comunitario.

La atención que se realiza tiene carácter educativo, formativo, social y/o psicológico, por parte del equipo de profesionales y especialistas preparados para ello.

Además de velar por el buen funcionamiento del acogimiento, que supone que tanto los niños, niñas y/o adolescentes se sientan integrados como las familias perciban su labor como enriquecedora, se realizan:



Actividades de respiro (periodos vacacionales, durante las jornadas de formación de las Familias Educadoras).

Tareas auxiliares de refuerzo, como la colaboración en la evaluación inicial de las familias acogedoras, participación en formaciones iniciales.

Actuaciones Previas o Posteriores de los acogimientos, con el objetivo de facilitar y colaborar en las transiciones .

Intervenciones psicoterapéuticas

Coordinación con los diferentes agentes implicados en el acogimiento.

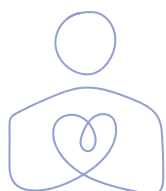
Seguimiento e intervenciones técnicas en el acogimiento, a través de las visitas domiciliarias, contactos telefónicos, acompañamientos, atención telefónica 24h, elaboración de informes.

Evaluaciones y propuestas técnicas siempre en el Interés Superior del niño, niña o adolescente.

Tareas de gestión administrativa relacionadas con la escolarización, cobertura sanitaria, documentación de las personas menores de edad, así como cualquier otra de índole similar que resulten procedentes para el buen desarrollo de la medida de acogimiento.

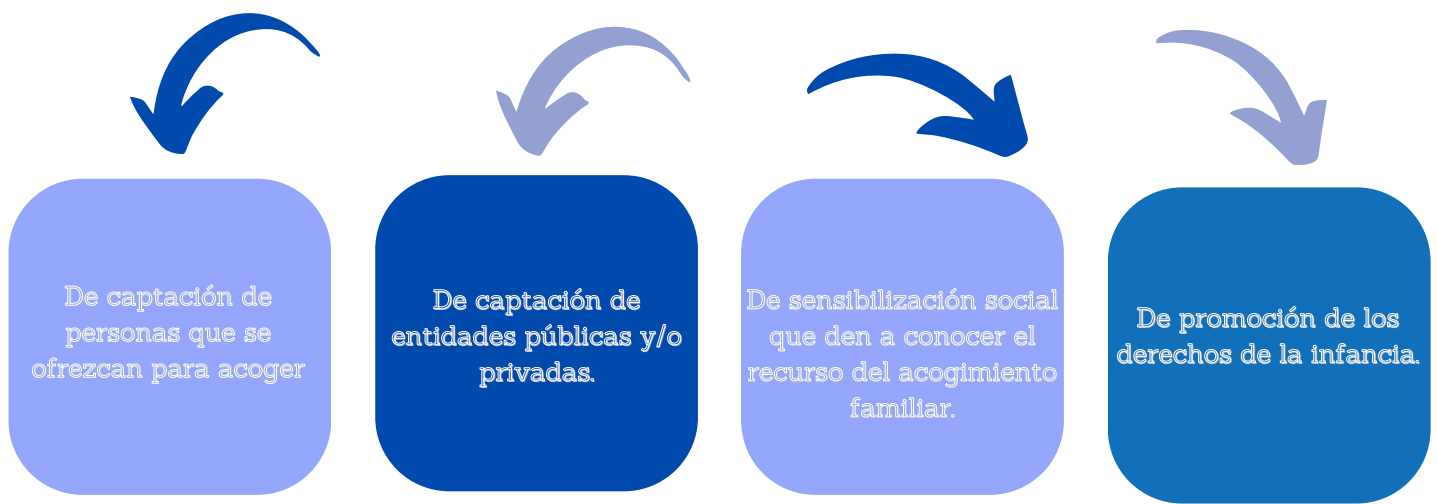
Talleres de Participación para los niños, niñas y adolescentes en situación de acogimiento, con finalidad terapéutica y educativa.

Elaboración de informes socio familiares complementarios a petición de los organismos.



2.- PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA Y DE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN E INSERCIÓN DE PERSONAS MENORES DE EDAD EN SITUACIÓN DE RIESGO O CON MEDIDAS JURÍDICAS DE PROTECCIÓN (SUBVENCIONADO POR LA CONSELLERÍA SS.SS., IGUALDAD Y VIVIENDA).

Dentro de estos programas se engloban:



Los objetivos de estos programas son por una parte crear una cultura del acogimiento visibilizando ante la población general, la población infantil que tiene la necesidad de ser amparada y disponer de familias acogedoras que den cobertura a niños, niñas y adolescentes para los que presentan más dificultades y por otra, concienciar a la sociedad de la consideración de las personas menores de edad como sujetos de derecho fomentando la participación activa y progresiva en los ámbitos que les afecten.

3.- PROGRAMAS DE ESCUELAS DE FAMILIA Y TALLERES PARA MEJORAR LAS RELACIONES FAMILIARES DE FAMILIAS EN CONFLICTO. (SUBVENCIONADOS POR LA CONSELLERÍA SS.SS., IGUALDAD Y VIVIENDA).

La garantía social del buen trato a la Infancia pasa por desarrollar programas que fomenten una parentalidad positiva, que supone:



Por ello se desarrollan programas específicos de Escuelas y Talleres para padres y madres que les ayuden optimizar sus funciones vinculares, educativas y socializadoras y poder manejar las situaciones de conflicto en el contexto familiar.

4.- SERVICIO EQUIPO ESPECÍFICO DE INTERVENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA (EEIIA). (SERVICIO CONTRATADO POR EL AYUNTAMIENTO DE MANISES).

El EEIIA es un equipo específico con carácter interdisciplinar, de ámbito municipal y de intervención con los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, riesgo (con o sin declaración de riesgo), desamparo o con medidas jurídicas de protección y sus familias y allegados.

El objetivo fundamental del servicio es ayudar a que las familias con hijos e hijas sean capaces de protegerles y brindarles el apoyo para que puedan desarrollarse de una forma integral.

La metodología propia de este servicio es la orientación sociopsicoeducativa, mediación y terapia familiar a través de entrevistas y sesiones individuales, familiares y grupales.

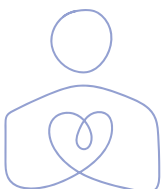
COMPROMISOS DE GESTIÓN.

EMAFI ha adquirido, desde su inicio, el compromiso de ofrecer a las familias y a los/as niños/as y adolescentes su dilatada experiencia en el campo de la infancia y de la familia, sus amplios conocimientos y preparación en: apego infantil y adulto, fomento de la resiliencia, dificultades por trauma del desarrollo, disociación y acogimiento familiar entre otros; con una metodología de trabajo acorde a cada situación, funcionamiento familiar y plan del caso.

Desde nuestro compromiso con la realidad social, la investigación, entendida como una forma de optimización en la práctica, ha sido y sigue siendo una herramienta fundamental para la implantación de planes de mejora continua, mediante un sistema de gestión de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de las personas beneficiarias, del personal técnico, así como de las administraciones con las que cooperamos.

La finalidad de EMAFI es ser una organización cuya intervención venga marcada por una atención integral a la infancia y sus familias y promover el derecho de los niños, niñas y adolescentes a crecer en un entorno familiar y favorecer la participación en la promoción de una cultura de buen trato a la infancia.

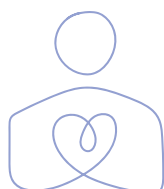
Los valores fundamentales de EMAFI responden a un reconocimiento de los Derechos de la Infancia, que sean reconocidos como sujetos de pleno derecho, su Interés Superior y sobre todo el derecho fundamental de todo niño, niña y adolescente a tener la oportunidad de satisfacer sus necesidades viviendo y creciendo en una familia, estableciendo la vinculación afectiva necesaria para su desarrollo saludable, ya sea en su propia familia, prioritariamente, como en familia acogedora o adoptiva.



INDICADORES DE SEGUIMIENTO.

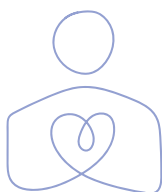
1.- PROGRAMA DE INTERVENCIONES TÉCNICAS DE ACOGIMIENTO EN FAMILIA EDUCADORA.

NUESTRO COMPROMISO	INDICADOR	VALOR
<p>PROFESIONALIDAD</p> <p>Conseguir que el equipo profesional adquiera el nivel de formación requerido por la administración y continúe reciclándose, según su perfil profesional.</p>	Porcentaje total de formación realizada por el equipo profesional según su perfil profesional.	100%
<p>FORMACIÓN</p> <p>Conseguir que las F.E. adquieran herramientas para potenciar su capacitación.</p>	Porcentaje de familias que se muestran satisfechas con el contenido de la formación ofertada.	80%
<p>CALIDAD</p> <p>Conseguir un porcentaje de satisfacción global del Servicio en los cuestionarios de satisfacción por parte de las familias y niños, niñas y adolescentes acogidos.</p>	Porcentaje de de satisfacción en las encuestas por F.E y NNA.	90%
<p>ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA</p> <p>Realizar intervenciones que favorezcan el buen funcionamiento de los acogimientos familiares que se realicen.</p>	<p>Que en todos los casos se realicen, al menos, las actuaciones técnicas preceptivas.</p> <p>Que todos los casos que lo requieran tengan intervención psicológica.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>



2.- PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA Y DE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN E INSERCIÓN DE PERSONAS MENORES DE EDAD EN SITUACIÓN DE RIESGO O CON MEDIDAS JURÍDICAS DE PROTECCIÓN.

NUESTRO COMPROMISO	INDICADOR	VALOR
CAPTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN Dar visibilidad del recurso del acogimiento familiar y sensibilizar e informar a la población en general a través de las RR.SS., charlas y conferencias informativas y difusión en otros medios de comunicación.	Porcentaje de n° de acciones de sensibilización y difusión proyectadas.	100%
CAPTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN Responder las consultas de información que las familias y/o entidades interesadas realicen por personal técnico cualificado.	Porcentaje de atención a todas las personas que solicitan información por todos los canales disponibles.	100%
PROMOCIÓN DE DERECHOS Concienciar a la población en general de la consideración de los NNA como sujetos de derecho.	Porcentaje de n° de acciones de promoción de los derechos proyectadas	100%

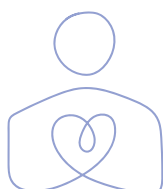


3.-PROGRAMAS DE ESCUELAS DE FAMILIA Y TALLERES PARA MEJORAR LAS RELACIONES FAMILIARES DE FAMILIAS EN CONFLICTO.

NUESTRO COMPROMISO	INDICADOR	VALOR
<p>CALIDAD Y FORMACIÓN Trabajar para que la calidad del servicio en las sesiones de formación de las familias sea valorada satisfactoriamente por los y las solicitantes.</p>	Puntuación media obtenida de las encuestas recibidas.	80%

4.- SERVICIO EQUIPO ESPECÍFICO DE INTERVENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA (EEIIA).

NUESTRO COMPROMISO	INDICADOR	VALOR
<p>PROFESIONALIDAD Conseguir que el equipo profesional adquiera el nivel de formación requerido por la administración y continúe reciclándose, según su perfil profesional.</p>	Porcentaje total de formación realizada por el equipo profesional según su perfil profesional.	100%
<p>ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA Y ESPECIALIZADA Conseguir éxito en los programas de Preservación y Reunificación familiar.</p>	Número de familias donde se preserva y/o reunifica el núcleo familiar.	80%





SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

EMAFI tiene establecido un sistema de gestión de sugerencias, quejas y/o reclamaciones para que tanto las familias, adolescentes, niños y niñas, así como cualquier persona profesional de la entidad pueden emitirlas.

En cualquier caso se deberá cumplimentar, bien por la persona que realiza la queja o reclamación, o bien por la persona profesional de EMAFI, un documento confeccionado para tal fin, con el objeto de informar al Consejo Rector del motivo que la genera.

Los modelos de sugerencias, quejas y reclamaciones se encuentran en la sede de EMAFI, ubicados en un lugar visible y accesible tanto para las personas adultas como para los niños, niñas y adolescentes. Además, hay un BUZON donde se pueden depositar.

Las responsables de Calidad del Servicio se encargarán de recoger las sugerencias, quejas y/o reclamaciones y presentarlas al Consejo Rector de EMAFI para su estudio y resolución, que se comunicarán por escrito a la parte interesada en el plazo máximo de 10 días.

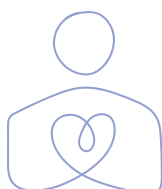
EMAFI también se dispone del Libro Oficial de Reclamaciones de la Comunidad Valenciana.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, la persona afectada dispondrá de una hoja de sugerencias y/o queja que podrá dirigir al Consejo Rector de la entidad, tal y como se ha explicado anteriormente.

El Consejo Rector acusará recibo, y será el responsable de la resolución y respuesta, informando de las medidas adoptadas, cuando corresponda, para evitar en lo sucesivo la repetición de la deficiencia observada. En función del análisis de las quejas y sugerencias se presentarán unas propuestas de mejora que ayuden a dar solución a las quejas y/o sugerencias realizadas.

Por el tipo de servicio no se establecen medidas de compensación.



AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO. INFORMACIÓN Y CONTACTO.

Si necesita más información y/o tiene cualquier problema o sugerencia, puede ponerse en contacto con el equipo de profesionales de EMAFI en el siguiente correo electrónico: info@emafi.com, vía telefónica en los teléfonos 96 354 01 29 / 654 32 96 82, presencialmente a través de cita previa en nuestra sede, situada en la Calle Guillem de Castro, 59 – 1 de Valencia o a través de nuestras redes sociales (Facebook, IG...).

El Consejo Rector y el Equipo técnico agradecemos los comentarios y sugerencias que nos pueda aportar para mejorar nuestro funcionamiento.

El Consejo Rector de EMAFI Coop.V., en su voluntad de garantizar el desarrollo óptimo de las actividades y servicios de la cooperativa, atendiendo a las necesidades de los/as usuarios/as de sus servicios, a través de la presente Carta de Servicios, hace constar su compromiso con la calidad. Documento aprobado por el Consejo Rector de EMAFI en reunión celebrada el 4 de Diciembre de 2020, y modificada en fecha 26 de Marzo de 2024.



info@emafi.com

Concertado con la Conselleria
SS.SS., Igualdad y Vivienda.



som **COOP**erativa

Sistema de Gestión de Calidad
certificado por:

