COMPROMISO INSTITUCIONAL

La mejora continua de los niveles de calidad en la prestación de los servicios sociales es uno de los objetivos prioritarios de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, pues, si en cualquier servicio la calidad es fundamental, en el ámbito de la acción social lo es más si cabe, al ser sus destinatarios personas que precisan de una especial protección.

Desde ese objetivo trabajamos para incrementar el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos de la Comunitat Valenciana, y, especialmente, de las personas mayores, las personas en situación de dependencia, las personas con discapacidad o enfermedad mental, las mujeres, los menores, los jóvenes y las familias.

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos darles a conocer los principales compromisos de calidad que la Conselleria de Justicia y Bienestar Social garantiza en su actuación, permitiendo, además, su constante evaluación y mejora.

Jorge Cabré Rico
Conseller de Justicia y Bienestar Social

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

GENERALITAT VALENCIANA

una administración excelente

GENERALITAT VALENCIANA

Cart@ de Servicios

Carta de Servicios de Acogimiento de menores en familias educadoras

SERVICIOS

La Conselleria de Justicia y Bienestar Social, como una actuación pionera dirigida a promover que los menores en protección crezcan en un ambiente familiar, puso en marcha en el año 1986 el acogimiento de menores en familias educadoras.
El acogimiento familiar es una medida de protección mediante la cual la entidad pública competente en materia de protección de menores otorga el cuidado del menor a una persona o núcleo familiar, con la obligación de velar por él, tenerlo en su compañía, alimentarlo, educarlo y procurarle una formación integral, con el fin de integrarlo en una vida familiar que sustituya o complemente temporalmente a la suya de origen.
Este acogimiento puede ser simple (si tiene carácter transitorio) o permanente, mientras las circunstancias del menor lo aconsejen.

Los servicios que se prestan son, fundamentalmente:

• Fomento y difusión del acogimiento familiar como recurso fundamental en la protección de menores.
• Información general sobre el recurso del acogimiento de menores por familias educadoras dirigidas a cualquier persona interesada, sea a través de sesiones informativas, campañas divulgativas o bien de información personalizada a demanda de los interesados.

• Gestión del procedimiento de inscripción en el Registro de Familias Educadoras: recepción y tramitación de la solicitud de inscripción y documentación adjunta, impartición de sesiones formativas sobre distintos aspectos del recurso y valoración de las familias para la obtención de la aptitud para el acogimiento por parte de los técnicos de la Dirección General competente en materia de acogimiento.

• Emisión del carné de Familia Educadora.

• Asignación de menor/es a la Familia Educadora en función de las circunstancias e interés del menor y de la familia y asignación de un equipo técnico responsable del seguimiento del acogimiento.

• Seguimiento y evaluación del acogimiento y post-acogimiento que, en función de las necesidades de la familia educadora, puede englobar los siguientes aspectos:
- Apoyo y asesoramiento a las familias durante todo el proceso de acogimiento a través de visitas domiciliarias, teléfono 24h y otros canales de atención.
- Intervención educativa, social o psicológica sobre el menor o la familia.
- Actuaciones con la familia de origen del menor en relación al adecuado desarrollo del acogimiento.
  supervisión de las visitas con la familia biológica, en los casos en que se requiera.
- Actuaciones de coordinación o mediación con las Direcciones Territoriales, equipos municipales de servicios sociales, centros de menores, o cualquier otra entidad relacionada con el acogimiento con centros escolares, de salud, etc.
- Sesiones informativas y formativas grupales específicas con las familias educadoras.
- Talleres y encuentros entre familias educadoras y menores.
- Asesoramiento jurídico.

• Gestión de ayudas económicas individualizadas por acogimiento familiar.

Es fundamental contar con familias dispuestas a convertirse voluntariamente en familias educadoras, por lo que desde aquí animamos a las familias valencianas a solicitar información sobre este recurso en las direcciones que figuran en este documento.

COMPROMISOS E INDICADORES *

1. Respondemos las consultas de información que las familias interesadas realicen a través de la página web en un plazo máximo de 24h por personal técnico cualificado.

% de consultas realizadas por web contestadas por el Servicio en un plazo máximo de 24h.	Valor objetivo 95%

2. Trabajamos para que la calidad de servicio en las sesiones de formación de las familias sea valorada satisfactoriamente por los solicitantes.

% de encuestas con resultado satisfactorio respecto a las sesiones de formación inicial.	Valor objetivo 90%

3. El plazo que transcurre desde la presentación de la solicitud de inscripción en el Registro de Familias Educadoras hasta su resolución no supera los 6 meses

% de solicitudes de inscripción en el Registro, resueltas en un plazo no superior a 6 meses	Valor objetivo 70%

4. Nos comprometemos a emitir de oficio un carné de familia educadora a todas las familias registradas que las acredite como tales, en un plazo de 3 meses.

% de familias con carné.	Valor objetivo 100%

5. Sin perjuicio del servicio de atención presencial, ponemos a disposición de las familias educadoras un teléfono 24h de asesoramiento y apoyo para cualquier incidencia que les pueda surgir, el cual es valorado satisfactoriamente por ellas mismas.

% de encuestas con resultado satisfactorio.	Valor objetivo 95%

6. Prestamos un servicio de seguimiento y evaluación del acogimiento y post-acogimiento de los menores para acompañar, asesorar y apoyar a las familias en cualquier aspecto referente al acogimiento, el cual es valorado satisfactoriamente por las mismas.

% de encuestas con resultado satisfactorio respecto al equipo técnico especializado	Valor objetivo 80%

7. Ofrecemos un apoyo económico a todas las familias educadoras que tengan un menor acogido con el fin de contribuir en la manutención del menor.

% de familias educadoras con prestación / familias que lo han solicitado y tienen menor acogido	Valor objetivo 100 %

AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

El servicio con competencia en materia de acogimiento familiar agradece todas las sugerencias que el ciudadano pueda aportar para mejorar su funcionamiento.

Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias, le rogamos que emplee los impresos normalizados que, al efecto, encontrará en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana, o a través del portal www.gva.es para la presentación telemática de quejas y sugerencias.

Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para que podamos corregirlo, a través de la dirección electrónica menor_web@gva.es.

Dónde estamos

www.gva.es

Oficinas de atención

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Menores II VALENCIA
Avda. Barón de Cárcer, 36 46001 VALENCIA
Tel.: 96 386 75 47

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones – ALICANTE
Rambla Méndez Núñez, nº41, 7ª planta 03002 ALICANTE
Tel.: 966 478 232 / 966 478 268

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones –CASTELLÓN
Avda. Hermanos Bou, 81 12003 CASTELLÓN
Tel.: 964 72 62 00

Horario de atención: De lunes a viernes de 9h a 14h. (Fuera de este horario, se puede concertar cita para ser atendido por la tarde.)

Página web de la Conselleria
http://www.bsocial.gva.es/portal/portal

*** Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta**