

Conselleria de Justícia i Benestar Social

RESOLUCIÓ de 14 de març de 2012, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual s'aprova la Carta de Servicis d'Acolliment de Menors en Famílies Educadores.
[2012/2911]

D'acord amb les disposicions del Decret 19/2001, de 15 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat, per mitjà de l'Orde de 17 de novembre de 2006, de la Conselleria de Benestar Social, es va aprovar la Carta de Servicis d'Acolliment de Menors en Famílies Educadores.

Posteriorment, el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, estableix en el capítol III la regulació actual de les cartes de servicis.

En concret, el Decret 62/2010 mencionat disposa, en l'article 15, que «les cartes de servicis, com a instruments de millora, són documents que contenen els compromisos de qualitat a què l'òrgan a què es referix la carta ajustarà la prestació dels seus servicis en funció dels recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades». A continuació, en els articles 16 i següents i en la disposició transitòria única, es determinen els requisits, el contingut i el procediment per a l'elaboració i la revisió de les cartes de servicis.

Complint les disposicions dels preceptes esmentats, en l'àmbit de la Conselleria de Justícia i Benestar Social s'ha revisat i reelaborat la Carta de Servicis d'Acolliment de Menors en Famílies Educadores, seguint en totes les fases la metodologia aprovada per a això el 20 de maig de 2010 per la que llavors era la Direcció General de Modernització de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, per la qual cosa ha rebut l'informe favorable preceptiu de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, i ha sigut presentada per a la l'aprovació com a tràmit previ a la publicació.

Per tot això, i fent ús de les facultats assignades per l'article 19 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, com a autoritat competent per a aprovar-la, resol:

Primer

Aprovar la Carta de Servicis d'Acolliment de Menors en Famílies Educadores d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta resolució.

Segon

Deixar sense efecte la Carta de Servicis d'Acolliment de Menors en Famílies Educadores aprovada per mitjà de l'Orde de 17 de novembre de 2006, de la Conselleria de Benestar Social.

Tercer

Ordenar la publicació d'esta disposició en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Quart

La Carta de Servicis d'Acolliment de Menors en Famílies Educadores estarà disponible al públic a través de l'adreça d'Internet <<http://www.bsosial.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicació d'esta resolució en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 14 de març de 2012.— El conseller de Justícia i Benestar Social: Jorge Cabré Rico.

Conselleria de Justicia y Bienestar Social

RESOLUCIÓN de 14 de marzo de 2012, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Acogimiento de Menores en Familias Educadoras. [2012/2911]

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 19/2001, de 15 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat, por Orden de 17 de noviembre de 2006, de la Conselleria de Bienestar Social, se aprobó la Carta de Servicios de Acogimiento de Menores en Familias Educadoras.

Posteriormente el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, establece en su capítulo III la regulación actual de las Cartas de Servicios.

En concreto, el mencionado Decreto 62/2010 dispone en su artículo 15 que «las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano a que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas», determinando a continuación, en los artículos 16 y siguientes y en la disposición transitoria única, los requisitos, el contenido y el procedimiento para la elaboración y revisión de las Cartas de Servicios.

Cumpliendo lo dispuesto en los citados preceptos, en el ámbito de esta Conselleria de Justicia y Bienestar Social se ha revisado y reelaborado la Carta de Servicios de Acogimiento de Menores en Familias Educadoras, siguiendo en todas sus fases la metodología aprobada para ello el 20 de mayo de 2010 por la, en esa fecha, Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por lo que ha recibido el preceptivo informe favorable de la Secretaria Autònoma de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, y ha sido presentada para su aprobación, como trámite previo a su publicación.

Por todo ello y en uso de las facultades asignadas por el artículo 19 del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios de Acogimiento de Menores en Familias Educadoras de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta resolución.

Segundo

Dejar sin efecto la Carta de Servicios de Acogimiento de Menores en Familias Educadoras aprobada por Orden de 17 de noviembre de 2006, de la Conselleria de Bienestar Social.

Tercero

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Cuarto

La Carta de Servicios de Acogimiento de Menores en Familias Educadoras estará disponible para el público a través de la dirección de Internet <<http://www.bsosial.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 14 de marzo de 2012.— El conseller de Justicia y Bienestar Social: Jorge Cabré Rico.

TÍTOL: Carta de servicis d'acolliment de menors en famílies educadores

MISSATGE GENERAL

L'Administració pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumeix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència que conté l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a gaudir d'uns servicis públics de qualitat.

«Una administració excel·lent»

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua dels nivells de qualitat en la prestació dels servicis socials és un dels objectius prioritaris de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, perquè, si en qualsevol servici la qualitat és fonamental, en l'àmbit de l'acció social ho és més si és possible, en ser els seus destinataris persones que precisen d'una protecció especial.

Des d'eixe objectiu treballam per a incrementar el benestar i la qualitat de vida dels ciutadans de la Comunitat Valenciana, i, especialment, de les persones majors, les persones en situació de dependència, les persones amb discapacitat o malaltia mental, les dones, els menors, els joves i les famílies.

A través de les nostres cartes de servicis volem donar-los a conèixer els principals compromisos de qualitat que la Conselleria de Justícia i Benestar Social garanteix en la seua actuació, i permetre, a més, la seua constant avaluació i millora.

Jorge Cabré Rico
Conseller de Justícia i Benestar Social

SERVICIS

La Conselleria de Justícia i Benestar Social, com una actuació pionera dirigida a promoure que els menors en protecció cresquen en un ambient familiar, va posar en marxa l'any 1986 l'acolliment de menors en famílies educadores.

L'acolliment familiar és una mesura de protecció per mitjà de la qual l'entitat pública competent en matèria de protecció de menors atorga l'atenció del menor a una persona o nucli familiar, amb l'obligació de vetllar per ell, tindre'l en la seua companyia, alimentar-lo, educar-lo i procurar-li una formació integral, a fi d'integrar-lo en una vida familiar que substituisca o complemente temporalment a la seua d'origen. Este acolliment pot ser simple (si té caràcter transitori) o permanent, mentre les circumstàncies del menor ho aconsellen.

Els servicis que es presten són, fonamentalment:

1. Foment i difusió de l'acolliment familiar com a recurs fonamental en la protecció de menors.
2. Informació general sobre el recurs de l'acolliment de menors per famílies educadores dirigides a qualsevol persona interessada, siga a través de sessions informatives, campanyes divulgatives o bé d'informació personalitzada a demanda dels interessats.
3. Gestió del procediment d'inscripció en el Registre de Famílies Educadores: recepció i tramitació de la sol·licitud d'inscripció i documentació adjunta, impartició de sessions formatives sobre distints aspectes del recurs i valoració de les famílies per a l'obtenció de l'aptitud per a l'acolliment per part dels tècnics de la Direcció General competent en matèria d'acolliment.
4. Emissió del carnet de família educadora.
5. Assignació de menor/s a la família educadora en funció de les circumstàncies i interès del menor i de la família i assignació d'un equip tècnic responsable del seguiment de l'acolliment.
6. Seguiment i avaluació de l'acolliment i post-acolliment que, en funció de les necessitats de la família educadora, pot englobar els aspectes següents:

TÍTULO: Carta de Servicios de Acogimiento de menores en familias educadoras

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.

«Una Administración Excelente»

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

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:

1. Fomento y difusión del acogimiento familiar como recurso fundamental en la protección de menores.
2. 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.
3. 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.
4. Emisión del carné de Familia Educadora.
5. 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.
6. Seguimiento y evaluación del acogimiento y post-acogimiento que, en función de las necesidades de la familia educadora, puede englobar los siguientes aspectos:

– Suport i assessorament a les famílies durant tot el procés d’acolliment a través de visites domiciliàries, telèfon 24h i altres canals d’atenció.

– Intervenció educativa, social o psicològica sobre el menor o la família.

– Actuacions amb la família d’origen del menor en relació amb el desenrotllament adequat de l’acolliment.

– Supervisió de les visites amb la família biològica, en els casos en què es requereixca.

– Actuacions de coordinació o mediació amb les direccions territorials, equips municipals de servicis socials, centres de menors, o qualsevol altra entitat relacionada amb l’acolliment amb centres escolars, de salut, etc.

– Sessions informatives i formatives grupals específiques amb les famílies educadores.

– Tallers i trobades entre famílies educadores i menors.

– Assessorament jurídic.

7. Gestió d’ajudes econòmiques individualitzades per acolliment familiar.

És fonamental comptar amb famílies disposades a convertir-se voluntàriament en famílies educadores, per la qual cosa des d’aquí animem les famílies valencianes a sol·licitar informació sobre este recurs en les direccions que figuren en este document.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Responem les consultes d’informació que les famílies interessades realitzen a través de la pàgina web en un termini màxim de 24h per personal tècnic qualificat.	
% de consultes realitzades per web contestades pel servici en un termini màxim de 24h.	Valor objectiu 95%
2. Treballem perquè la qualitat de servici en les sessions de formació de les famílies siga valorada satisfactòriament pels sol·licitants.	
d’enquestes amb resultat satisfactori respecte a les sessions de formació inicial.	Valor objectiu 90%
3. El termini que transcorre des de la presentació de la sol·licitud d’inscripció en el Registre de Famílies Educadores fins a la seua resolució no supera els 6 mesos	
% de sol·licituds d’inscripció en el registre, resoltes en un termini no superior a 6 mesos	Valor objectiu 70%
4. Ens comprometem a emetre d’ofici un carnet de família educadora a totes les famílies registrades que les acredite com a tals, en un termini de 3 mesos.	
% de famílies amb carnet.	Valor objectiu 100%
5. Sense perjudi del servici d’atenció presencial, posem a disposició de les famílies educadores un telèfon 24h d’assessorament i suport per a qualsevol incidència que els puga sorgir, el qual és valorat satisfactòriament per estes.	
d’enquestes amb resultat satisfactori.	Valor objectiu 95%

– 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

7. 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. Prestem un servici de seguiment i avaluació de l'acolliment i post-acolliment dels menors per a acompanyar, assessorar i recolzar les famílies en qualsevol aspecte referent a l'acolliment, el qual és valorat satisfactòriament per estes.

d'enquestes amb resultat satisfactori respecte a l'equip tècnic especialitzat	Valor objectiu
	80%

7. Oferim un suport econòmic a totes les famílies educadores que tinguem un menor acollit a fi de contribuir en la manutenció del menor.

% de famílies educadores amb prestació / famílies que ho han sol·licitat i tenen menor acollit	Valor objectiu
	100%

Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, i s'habilita el seu seguiment a través de la pàgina <www.gva.es/carta>.

Ajudeu-nos a prestar un MILLOR servici

El servici amb competència en matèria d'acolliment familiar agraïx tots els suggeriments que el ciutadà puga aportar per a millorar el seu funcionament.

– Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, li preguem que empre els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o a través del portal <www.gva.es> per a la presentació telemàtica de queixes i suggeriments.

– Si detecta algun error, li preguem ens ho comuniquem com més prompte millor perquè podem corregir-lo, a través de l'adreça electrònica <menor_web@gva.es>.

On estem

Oficines d'atenció

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Menors II València
Av. Baró de Càrcer, 36, 46001 València
Tel.: 963 867 547

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Família i Adopcions – Alacant
Rambla Méndez Núñez, núm. 41, 7a planta, 03002 Alacant
Tel.: 966 478 232 / 966 478 268

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Família i Adopcions – Castelló
Av. dels germans Bou, 81, 12003 Castelló de la Plana
Tel.: 964 726 200

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 09.00 h a 14.00 h. (Fora d'este horari, es pot concertar cita per a ser atés de vesprada).

Pàgina web de la Conselleria

<<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal>>

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%

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>.

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 comuniquen lo antes posible para que podamos corregirlo, a través de la dirección electrónica <menor_web@gva.es>.

Dónde estamos

Oficinas de atención

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Menores II Valencia
Av. Barón de Cárcer, 36, 46001 Valencia
Tel.: 963 867 547

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones – Alicante
Rambla Méndez Núñez, nº 41, 7ª planta, 03002 Alicante
Tel.: 966 478 232 / 966 478 268

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones – Castellón
Av. Hermanos Bou, 81, 12003 Castellón de la Plana
Tel.: 964 726 200

Horario de atención: de lunes a viernes de 09.00 h a 14.00 h. (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>>