

CARTA DE SERVEIS

FUNDACIÓ CHAMPAGNAT

CENTRE OBERT



Sistema de
Gestión
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9108643908

Apartat 1:	Presentació
Apartat 2:	Què fem?
Apartat 3:	Què oferim?
Apartat 4:	A qui ens adreces?
Apartat 5:	El nostre compromís
Apartat 6:	Contacte
Apartat 7:	Compliment dels compromisos
Apartat 8:	Ajuda'ns a millorar
Apartat 9:	Normativa aplicable

PRESENTACIÓ

La Carta de serveis presentada a continuació vol ser un ferm compromís amb la ciutadania quant a la qualitat dels serveis prestats per La Fundació Champagnat a través dels centres oberts.

El centre obert fa seves les intuïcions maristes posant els drets dels infants i l'educació des del vincle al capdavant de tot el que fem. La finalitat del servei és proporcionar atenció als infants i adolescents en situació de risc afavorint el seu desenvolupament personal, la integració social i l'adquisició d'aprenentatges, prevenint i evitant el deteriorament d'aquestes situacions de risc.

L'atenció educativa i social que realitzem s'estén també a les seves famílies, per tal que sigui integral i de qualitat. Ens impliquem en els processos de creixement d'aquests infants i joves.

Prioritzem l'acompanyament individual des del joc, l'esport, el reforç d'habilitats i de competències i la formació laboral en els diferents projectes que coordinem.

Mitjançant aquest document volem fer explícit el nostre compromís en relació amb l'eficàcia, la qualitat i la satisfacció de les persones ateses.

Atentament,



Jaume Parés Casellas
President Fundació Champagnat

QUÈ FEM?

Els nostres centres oberts tenen com a objectiu promocionar infants i joves que es troben en situacions de vulnerabilitat social a partir del treball diari dels professionals i el voluntariat.

Ens impliquem en els processos de creixement d'infants i joves, prioritzant l'acompanyament individual des del joc, l'esport, el reforç d'habilitats i de competències i la formació laboral en els diferents projectes que coordinem.

Per dur a terme la nostra tasca posem els drets dels infants i l'educació des del vincle al capdavant del que fem, i ho fem:

- Vetllant per la defensa dels seus drets.
 - Treballant per una igualtat real i efectiva entre nens i nenes.
 - Afavorint una atenció personalitzada que acompanyi cadascú segons les seves necessitats i que creï l'ambient humà que afavoreixi la maduració individual.
 - Duent a terme una metodologia activa, oberta i flexible que s'adapti a les necessitats de les persones i que ens permeti trobar els punts positius que les ajudin a superar les situacions adverses.
 - Procurant que els nois i les noies desenvolupin al màxim totes les seves capacitats, potenciant una pedagogia de l'autoconeixement i de l'autoestima, de la superació i de l'esforç, del sentit crític i de la feina ben feta, de la constància i del sentit pràctic.
 - Impulsant la coeducació com una estratègia normalitzadora de les relacions que afavoreix la no-discriminació per raó de gènere.
 - Educant en la llibertat, potenciant les habilitats socials, la presa de decisions i la interacció amb el medi.
-

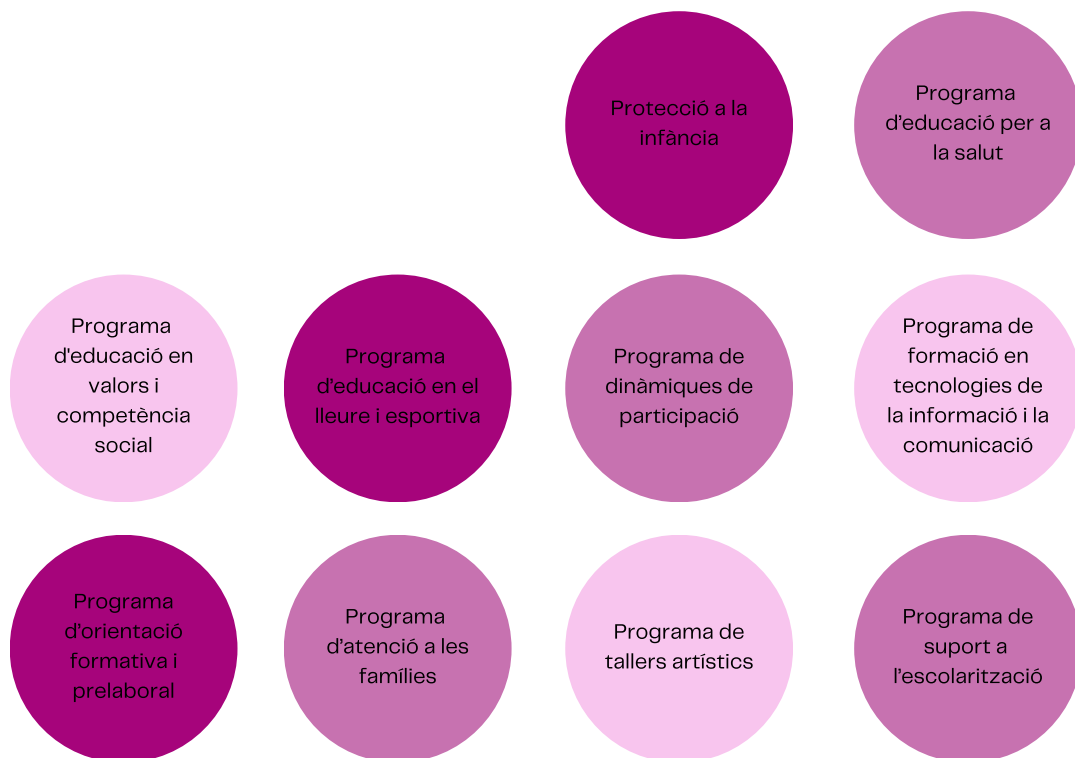
QUÈ OFERIM?

Servei de centre obert

Segons el Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2008-2009, «un centre obert és un servei diürn preventiu de prestació bàsica garantida, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses. Les persones que aquests serveis atenen són infants i adolescents d'entre 0 i 18 anys, que viuen en l'àmbit de l'Àrea Bàsica respectiva i que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc».

L'objectiu del centre obert és ser un instrument pedagògic fora de l'horari escolar per capacitar el menor en condicions desfavorables i compensar les seves deficiències socioeducatives implicant les seves famílies i la comunitat.

Dins el nostre programa d'Infància, Adolescència i Família, estructurarem la nostra tasca en les següents àrees de treball:











A QUI ENS ADRECEM?

El centre obert adreça la seva acció social i educativa a infants, joves i famílies, especialment a aquelles que pateixen situacions de vulnerabilitat i es troben en risc d'exclusió social.

EL NOSTRE COMPROMÍS

El servei de centre obert es compromet amb els seus usuaris a la prestació amb qualitat del servei a través dels següents compromisos:

-  Treballarem per integrar de manera transversal a les nostres programacions els ODS de l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible aprovats per l'Assemblea General de Nacions Unides.
-  Impulsarem la nostra col·laboració amb institucions de defensa dels drets dels infants de caràcter internacional.
-  El 100% dels nostres professionals estaran formats en prevenció i detecció de l'abús sexual infantil.
-  Donarem resposta a qualsevol queixa i/o suggeriment en el termini màxim de 15 dies laborables.
-  Oferirem un servei que arribi a un mínim del 85% en l'índex de satisfacció general dels usuaris amb el servei prestat.
-  Assolirem un índex de satisfacció amb l'atenció individual rebuda per part de les famílies d'un 80%.
-  Donarem un tracte respectuós, just i no exclouent a qualsevol persona integrada a la nostra entitat.
-  Garantirem que tota persona que faci voluntariat a la nostra entitat rebi una formació inicial bàsica per poder desenvolupar el voluntariat de manera correcta.

CONTACTE

Ens podeu contactar i accedir al nostre servei a través de:

Telèfon

934908146

Adreça

Evarist Arnús 44, 08014 Barcelona

Adreça electrònica

fchampagnat@maristes.cat

Web

www.maristes.cat

Xarxes Socials

Twitter @MaristesCat

YouTube Maristes Catalunya

Instagram maristescat

Telegram Maristes Catalunya

Horaris d'atenció

De dilluns a divendres de 9.00 a 18.00 hores

Vine'ns a veure

Línies de metro Línia 3 (Plaça del Centre o Les Corts)

Línies de bus 54, H10, H8, 59, 78, V7

Línies de Renfe

Estació Barcelona-Sants

Rodalies: R1, R2, R2n, R2s, R3, R4, RG1

Regionals: R11, R12, R13, R14, R15, R16, Ca6

AVE

Bus 194, 195, 196

COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Els nostres centres oberts compleixen tots els requisits aplicables a la norma internacional ISO 9001:2015 i els requisits legals i reglamentaris aplicables a les activitats definides en l'abast del sistema de gestió. Estem certificats a través de la certificadora **TÜVRheinland**.






La Fundació Champagnat es troba inscrita al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials **EO4940** amb data 28 de març de 2013.

En base al nostre sistema de qualitat farem seguiment dels compromisos establerts de manera semestral i es publicaran els resultats a la memòria anual.

Com a entitat ens dotem dels mecanismes necessaris per dur a terme la mesura d'aquests compromisos: informe de revisió per la direcció, enquestes de satisfacció, auditories internes i externes, auditories de certificació, quadre de comandament integral, etcètera.

AJUDA'NS A MILLORAR

La millora contínua dels nostres serveis necessita de la participació de tots els seus usuaris per mantenir al màxim els estàndards de qualitat. És per això que et demanem que ens ajudis a millorar:

-  Responent amb rigor les enquestes de satisfacció que et farem arribar un cop a l'any.
-  Adreçant-te a qualsevol membre del nostre equip educatiu.
-  A través del formulari de contacte que trobaràs a la web.
-  A través de qualsevol dels altres canals de comunicació establerts.
-  Participant de les reunions establertes a tal fi.

Qualsevol queixa i/o suggeriment serà tractat i tindrà resposta amb la màxima celeritat a través del nostre procediment d'accions correctives/preventives i/o de no conformitats, segons procés definit en el marc de la norma ISO 9001:2015.

NORMATIVA APLICABLE

Normativa de referència per a entitats, serveis i establiments socials

De caràcter genèric:

- LLEI 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa
- LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat
- LLEI 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials.
- DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials
- DECRET 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat
- DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials
- DECRET 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials
- DECRET 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials
- DECRET 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària
- DECRET 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.
- ORDRE de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener.

NORMATIVA APLICABLE

Normativa de referència per a entitats, serveis i establiments socials

Específic àmbit infància:

- ORDRE de 19 de novembre de 1993, per la qual es modifica l'Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'entitats, serveis i establiments socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener.
- LLEI 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
- LLEI 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa
- LLEI 11/2011, del 29 de desembre, de reestructuració del sector públic per a agilitar l'activitat administrativa
- DECRET 337/1995, de 28 de desembre, sobre l'acreditació i el funcionament de les institucions col·laboradores d'integració familiar i de les entitats col·laboradores d'adopció internacional.
- DECRET 97/2001, de 3 d'abril, sobre l'acreditació i el funcionament de les entitats col·laboradores d'adopció internacional.
- DECRET 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- DECRET 127/1997, de 27 de maig, pel qual es modifica parcialment el Decret 2/1997, de 7 de gener, d'aprovació del Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- DECRET 62/2001, de 20 de febrer, de modificació parcial del Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- DECRET 75/2006, d'11 d'abril, de desplegament de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i adolescents, en l'àmbit sancionador