

# Carta de Serveis Asociación Nueva infancia



L'ASSOCIACIÓ NUEVA INFANCIA és una entitat sense ànim de lucre amb 25 anys d'experiència al sector de la protecció a la infància i l'adolescència, que promou un projecte comunitari per a l'atenció, la promoció i el desenvolupament de forma activa en aquest àmbit i en col·laboració clara amb l'Administració Pública.



## *La nostra Missió*

Promoure un projecte de qualitat de vida per als nostres NNA i FE  
Aconseguir la seva inclusió com a ciutadanes de ple dret en una societat justa i solidària.



## *La nostra Visió*

Fomentar la inclusió i la defensa dels drets de nens, nenes, adolescents i les seves famílies.  
Així com respectar les necessitats específiques i mantenir relacions de confiança mútua.



## *Els nostres valors*

- Fomentar la inclusió.
- Defensar-ne els drets.
- Respectar-ne les característiques individuals.
- Qualitat de servei prestat.
- Confiança mútua.
- Minimitzar el risc per als nostres NNA i FE.
- Cooperació humana i material



## *El nostre Compromís*

Pla de millora contínua (SGC Sistema de Gestió de Qualitat).  
Satisfer tots els requisits legals aplicables Atendre les necessitats dels nostres NNA, famílies, treballadores i resta de parts interessades.



# SERVEIS QUE OFERIM

Nueva Infancia disposa de diferents programes i serveis relacionats amb la protecció a la infància: **LLAR DE PRIMERA INFÀNCIA AMB NECESSITATS MOLT ESPECIALS (LLAR)**, **SERVEI D'INTERVENCIIONS TÈCNIQUES EN ACOLLIMENT FAMILIAR EN FAMÍLIA EDUCADORA (ACOLLIMENT)** I **PROGRAMES DE PROMOCIÓ DELS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA**.



Al servei d'intervencions tècniques d'acolliment en família educadora de Nueva Infancia, l'assistència tècnica es concep com un acompanyament constant i proper, més enllà d'una simple funció de control. Això implica estar present en els processos de normalització, transició i crisi, garantint la continuïtat de les figures tècniques de referència i oferint estabilitat als nens, nenes i adolescents (NNA). Perquè l'acolliment siga eficaç, és fonamental un enfocament de treball en equip integrador, en què participen de manera coordinada els diferents agents implicats —serveis socials, entitats públiques, centres residencials, àmbit sanitari i educatiu— juntament amb les famílies i les persones menors. Aquesta coordinació contínua permet generar sinergies, unificar criteris d'actuació i prendre decisions consensuades, sempre ajustades a les necessitats de la infància i l'adolescència, assegurant així una intervenció coherent i centrada en el benestar. Per reforçar el nostre compromís amb les famílies educadores i els nens, nenes i adolescents acollits es desenvolupen les actuacions següents:

Gestió de tràmits administratius vinculats a l'escolarització, l'atenció sanitària, el propi acolliment i altres procediments necessaris per garantir-ne el desenvolupament adequat

Actuacions relacionades amb el compliment del règim de visites entre la persona acollida i la família d'origen.

Activitats de respir

Coordinació entre els diferents agents i entitats implicats a l'acolliment.

Formació i valoració de l'aptitud de famílies educadores

Servei d'atenció telefònica continuada 24h

Intervencions psicoterapèutiques

Formació continuada a les famílies educadores.

Formació a professionals que acompanyen els NNA en acolliment familiar

Propiciar la participació dels NNA als Consells locals d'Infància i al Consell Infantil i Adolescent del Sistema de Protecció.

Elaboració d'informes sociofamiliars complementaris relatius a la família extensa de l'NNA a petició dels organismes implicats.

Intervencions de l'equip de tècnics superiors en serveis socioculturals i la comunitat

Activitats de participació per als NNA acollits i les famílies educadores amb finalitat terapèutica i educativa.

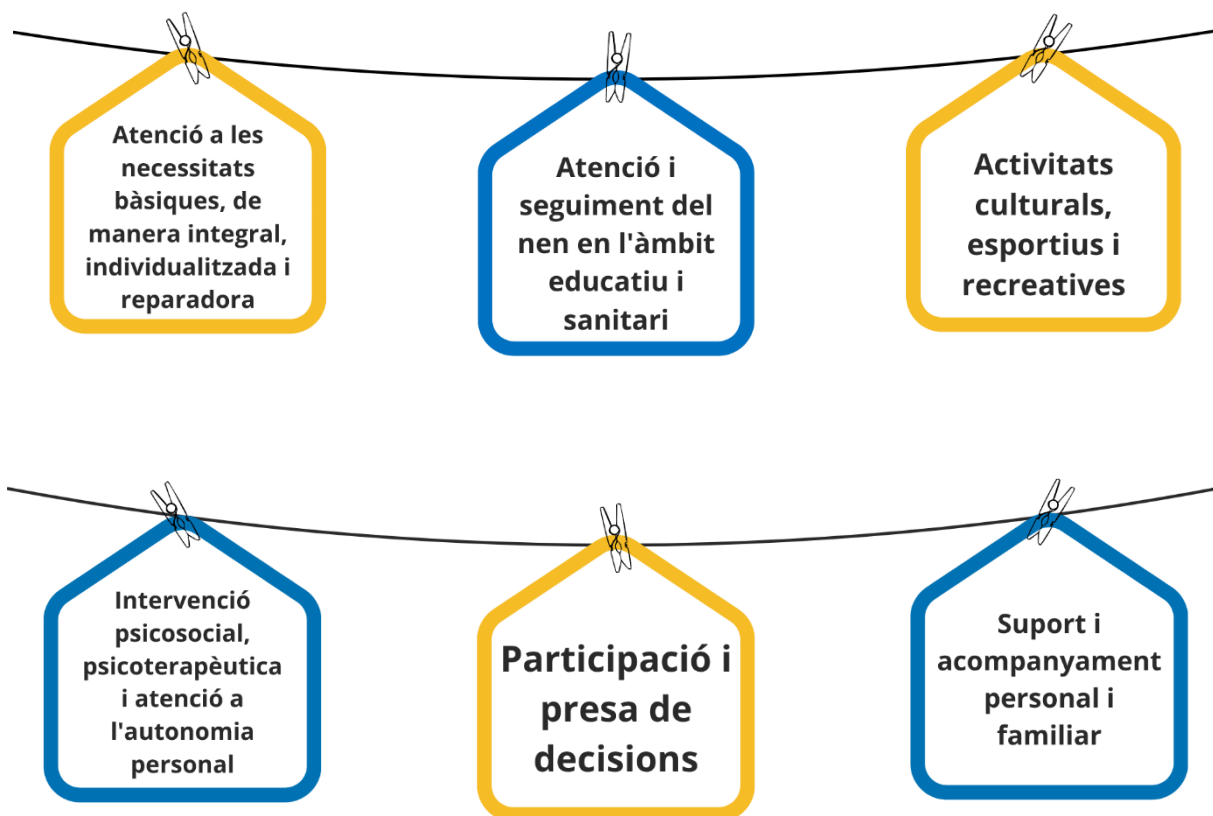
Intervenció, seguiment i valoració dels acolliments en curs. Mediació entre els agents implicats, organització i supervisió de trobades.

Propiciar la inclusió de les persones menors d'edat acollides a les activitats d'oci i socioculturals del seu entorn en col·laboració amb els serveis socials d'atenció primària.

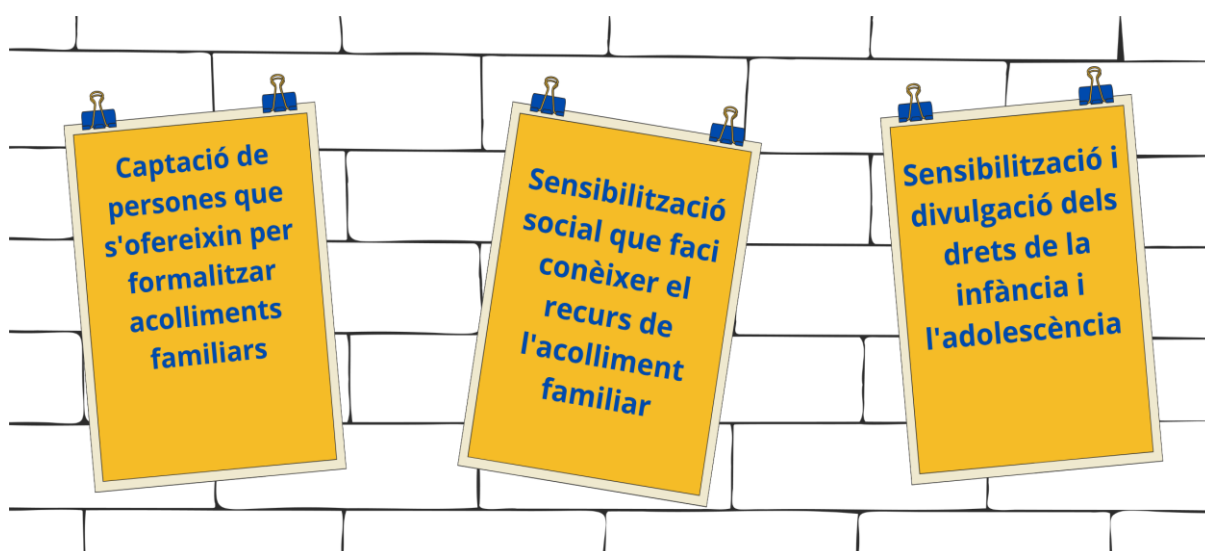


Es tracta d'una llar d'acollida, de 8 places, per a nens i nenes de 0 a 6 anys, que es troben al sistema de protecció, amb necessitats molt especials.

La finalitat d'aquest recurs és oferir a aquests nens i nenes un lloc on viure després de la situació de desprotecció viscuda, brindant-los un entorn segur i protector durant un temps determinat, on se'ls proporcione i on es cobrisquen les diferents necessitats que tenen, així com garantint-ne el desenvolupament integral en tots els àmbits, a través de les accions següents:



A Nueva Infancia considerem essencial treballar pels drets de la infància i l'adolescència, garantint-ne el benestar integral i assegurant que puguin créixer en un entorn protector on es respecte el seu dret a l'educació, la salut i, de manera molt especial, a viure en família. Per això, desenvolupem diferents accions de sensibilització i conscienciació social que busquen enderrocar visions adultocèntriques i promoure una mirada centrada en els nens, nenes i adolescents. En aquest marc, donem a conèixer l'acolliment familiar com una de les mesures de protecció més valuoses, difonent-ne la importància, captant persones disposades a acollir i generant una major consciència col·lectiva sobre la necessitat d'oferir llars plenes de cura i afecte als que més ho necessiten. Per això, la nostra entitat desenvolupa els programes següents:



## COMPROMISOS DE GESTIÓ

A Nueva Infancia mantenim una missió irrenunciable que, més de vint anys després, continua guiant el nostre treball amb vocació de dinamisme, aprenentatge permanent i actualització constant de les nostres intervencions. La nostra identitat es construeix cada dia sobre la base del coneixement científic més actual, cosa que ens permet oferir noves maneres de comprendre i atendre les situacions de risc i desprotecció infantil, promovent que nens, nenes, adolescents i les seues famílies puguin desenvolupar plenament el seu projecte de vida.

La nostra visió se centra en la inclusió i la defensa dels drets de la infància, l'adolescència i les seues famílies, assegurant que totes les nostres actuacions s'adapten a les necessitats específiques, amb una recerca constant de l'excel·lència i mantenint relacions de confiança i respecte mutu entre totes les persones implicades.

Els nostres valors se sustenten en la inclusió i la participació social activa, la defensa dels drets de la infància i l'adolescència, el respecte a la individualitat, la qualitat en els serveis, la confiança mútua, la seguretat mitjançant una planificació adequada i la cooperació entre totes les persones.

Amb aquests principis, reafirmem el nostre compromís amb la qualitat mitjançant la implantació d'un sistema de gestió que garantisca l'eficiència, la millora contínua i l'excel·lència en el desenvolupament dels nostres programes. Liderem un pla de millora constant en l'àmbit de l'acolliment familiar i, com a aval d'aquest compromís, comptem des del gener del 2020 amb la certificació de qualitat ISO 9001 atorgada per la certificadora Oca Global.



## INDICADORS DE SEGUIMENT

### 1. SERVEI D'INTERVENCIIONS TÈCNIQUES EN ACOLLIMENT FAMILIAR EN FAMÍLIA EDUCADORA

| FINALITAT                                                                                            | INDICADOR                                                                                            | VALOR |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Assolir un grau de satisfacció a les famílies i als nens, nenes i adolescents amb el servei prestat. | Grau de satisfacció de les FE i NNA acollits amb el servei a través de les enquestes de satisfacció. | 85%   |
| Adquirir, per part de lequip professional, el nivell de formació requerit per l'administració.       | Grau de compliment amb les hores de formació de lequip professional establertes per plec.            | 100%  |
| Dotar les famílies d'eines i recursos personals que enforteixin les competències parentals.          | Grau de satisfacció de les FE amb la formació proporcionada per l'entitat.                           | 85%   |
| Potenciar la participació de les famílies i els nens, nenes i adolescents al programa d'acolliment.  | Grau d'assoliment de les accions projectades/accions realitzades.                                    | 100%  |





## 2. LLAR DE PRIMERA INFÀNCIA AMB NECESSITATS MOLT ESPECIALS

| FINALITAT                                                                                                       | INDICADOR                                                                                                                        | VALOR |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Realitzar gestions i intervencions que afavoreixin el bon desenvolupament dels nens i nenes residents a la Llar | Nombre de nens i nenes valorats després de l'ingrés que presenten desajustos en el desenvolupament i amb necessitats especials.  | 100%  |
|                                                                                                                 | Tramitacions d'ajuts de bolquers gestionats després de l'ingrés.                                                                 | 100%  |
|                                                                                                                 | Nombre de nens i nenes amb documentació personal tramitada després de la seva alta (SIP AA, discapacitat, DNI/NIE, passaport...) | 100%  |
| Assolir un grau de satisfacció del Servei per part de les treballadores de la Llar                              | Grau de satisfacció de l'equip professional a l'enquesta de satisfacció.                                                         | >80%  |
|                                                                                                                 | Valoració/Satisfacció en la formació/tutorització del personal de nova incorporació.                                             | 80%   |



### 3. PROGRAMES DE PROMOCIÓ DELS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA, I DE PREVENCIÓ, PROTECCIÓ I INSERCIÓ DE PERSONES MENORS D'EDAT EN SITUACIÓ DE RISC O AMB MESURES JURÍDIQUES DE PROTECCIÓ.

| FINALITAT                                                                                                                                                                                                                                        | INDICADOR                                                                                                                                                                         | VALOR |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>CAPTACIÓ i SENSIBILITZACIÓ</b><br>Visibilitzar l'acolliment familiar com a mesura de protecció i incentivar la vinculació de noves famílies educadores a través de la sensibilització i difusió en xarxes, xerrades i mitjans de comunicació. | Percentatge de nombre d'accions de captació i sensibilització del recurs d'acolliment familiar com a mesura de protecció de la infància i l'adolescència projectades/realitzades. | 100%  |
| <b>CAPTACIÓ i SENSIBILITZACIÓ</b><br>Atendre i respondre, a través del Servei Multicanal de la nostra entitat, les consultes d'informació que facin les famílies i les entitats interessades.                                                    | Percentatge de respostes ofertes a través del Servei Multicanal/consultes rebudes.                                                                                                | 100%  |
| <b>PROMOCIÓ DE DRETS</b><br>Conscienciar la població general sobre els drets de la infància i adolescència                                                                                                                                       | Percentatge de nombre d'accions de promoció de drets de la infància i adolescència projectades/realitzades.                                                                       | 100%  |



# SISTEMA DE GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

L'Associació Nueva Infancia disposa d'un sistema per a la recollida, el registre i la gestió de queixes, suggeriments i reclamacions, accessible a famílies educadores, nens, nenes, adolescents i professionals de l'entitat.

Aquestes es poden formular per escrit, de manera anònima o identificada, a través de la bústia de queixes i suggeriments habilitada a la seu, en els models normalitzats disponibles o de forma verbal, i en aquest cas són registrats per la persona responsable. Així mateix, compta amb el Llibre Oficial de Reclamacions de la Comunitat Valenciana.

Totes les aportacions es recullen en un registre específic i són analitzades per l'àrea de Qualitat per al seu estudi i resolució, comunicant-se la resposta a la persona interessada en un termini màxim de 15 dies, a través de qualsevol mitjà que en garantisca la recepció.

Complementàriament, es promou la participació mitjançant qüestionaris de satisfacció periòdics dirigits tant a l'equip tècnic com a les famílies educadores i NNA, així com l'avaluació d'activitats, tallers i accions formatives, a fi de detectar necessitats, propostes de millora i garantir la qualitat del servei.

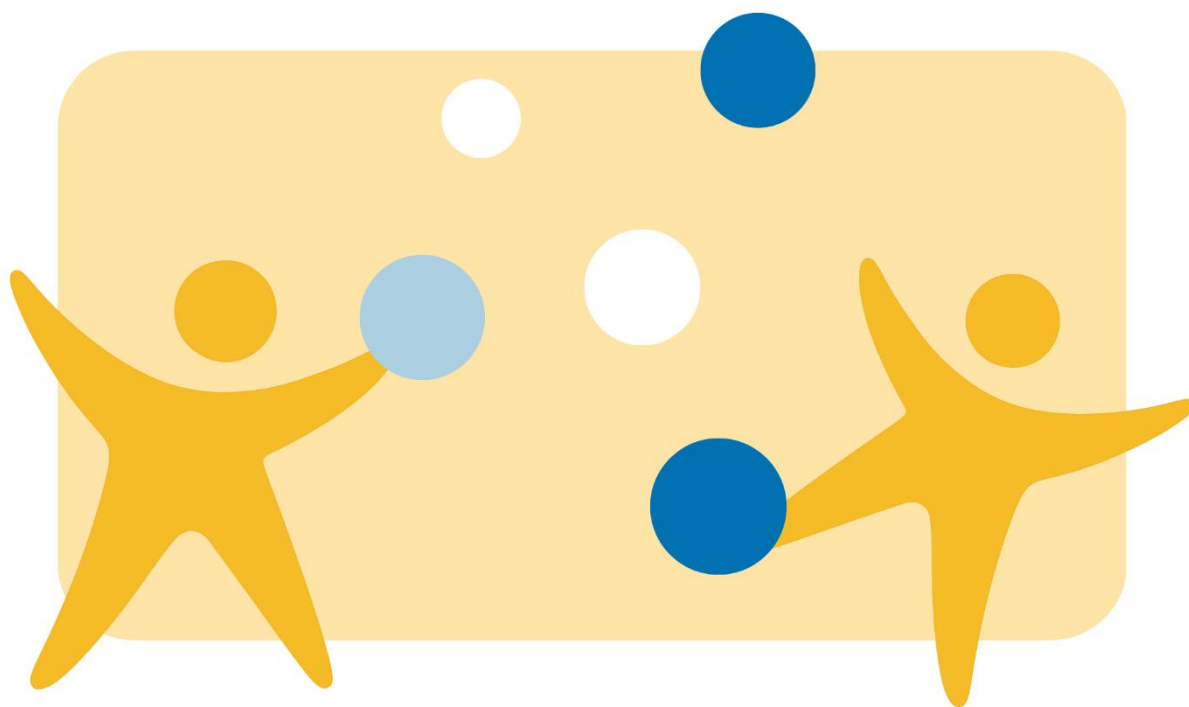


## MESURES DE SUBSANACIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT

L'Associació Nueva Infancia compta amb un procediment àgil per a la detecció, l'anàlisi i la resolució d'incidències o incompliments en la prestació del servei.

Les no-conformitats poden ser comunicades per qualsevol treballador/a, família, nen, nena o adolescent a través dels canals habilitats, i queden registrades per l'àrea de Qualitat. A partir d'aquí se n'analitzen les causes, es defineixen mesures immediates i, si escau, accions correctives o de millora, amb responsables i terminis d'execució.

Aquest sistema reforça la importància d'escoltar activament les famílies i la infància, fomentant la seua participació en la millora contínua i assegurant respostes eficaces que garantisquen la qualitat del servei.



## PER MÉS INFORMACIÓ

Si necessites més informació, podràs posar-te en contacte a través dels mitjans següents:



Estem a l'Av. del Oeste, n° 37, pta 14  
46001 València



963 28 00 06 Seu Nueva Infancia  
691 01 40 81 URGÈNCIES 24HORES



acogimiento@nuevainfancia.org

### SEGUEIX-NOS A:



[www.nuevainfancia.org](http://www.nuevainfancia.org)



[www.facebook.com/asociacionnuevainfancia](https://www.facebook.com/asociacionnuevainfancia)



@nuevainfancia

Servei concertat per la  
Conselleria de Serveis  
Socials, Igualtat i Habitatge



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Vicepresidència Primera y  
Conselleria de Servicios Sociales,  
Igualdad y Vivienda



**SISTEMA PÚBLICO  
VALENCIANO DE  
SERVICIOS SOCIALES**



# Nueva Infancia

