

# Carta de Servicios Asociación Nueva Infancia



La ASOCIACIÓN NUEVA INFANCIA es una entidad sin ánimo de lucro con 25 años de experiencia en el sector de la protección a la infancia y la adolescencia, que promueve un proyecto comunitario para la atención, la promoción y el desarrollo de forma activa en dicho ámbito y en clara colaboración con la Administración Pública.



## *Nuestra Misión*

Promover un proyecto de calidad de vida para nuestros NNA y FE  
Conseguir su inclusión como ciudadanas/os de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.



## *Nuestra Visión*

Fomentar la inclusión y defensa de los derechos de niños, niñas, adolescentes y sus familias.  
Así como respetar las necesidades específicas y mantener relaciones de confianza mutua.



## *Nuestros Valores*

- Fomentar la inclusión.
- Defender sus derechos.
- Respetar sus características individuales.
- Calidad de servicio prestado.
- Confianza mutua.
- Minimizar el riesgo para nuestros NNA y FE.
- Cooperación humana y material



## *Nuestro Compromiso*

Plan de mejora continua (SGC Sistema de Gestión de Calidad).  
Satisfacer todos los requisitos legales aplicables  
Atender las necesidades de nuestros NNA, familias, trabajadoras/es y resto de partes interesadas.



# SERVICIOS QUE OFRECEMOS

Nueva Infancia cuenta con diferentes programas y servicios relacionados con la protección a la infancia: **HOGAR DE PRIMERA INFANCIA CON NECESIDADES MUY ESPECIALES (HOGAR)**, **SERVICIO DE INTERVENCIONES TÉCNICAS EN ACOGIMIENTO FAMILIAR EN FAMILIA EDUCADORA (ACOGIMIENTO)** y **PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA**.



En el servicio de intervenciones técnicas de acogimiento en familia educadora de Nueva Infancia, la asistencia técnica se concibe como un acompañamiento constante y cercano, más allá de una mera función de control. Esto implica estar presentes en los procesos de normalización, transición y crisis, garantizando la continuidad de las figuras técnicas de referencia y ofreciendo estabilidad a los niños, niñas y adolescentes (NNA). Para que el acogimiento sea eficaz, es fundamental un enfoque de trabajo en equipo integrador, en el que participen de manera coordinada los diferentes agentes implicados —servicios sociales, entidades públicas, centros residenciales, ámbito sanitario y educativo— junto con las familias y los propios NNA. Esta coordinación continua permite generar sinergias, unificar criterios de actuación y tomar decisiones consensuadas, siempre ajustadas a las necesidades de la infancia y la adolescencia, asegurando así una intervención coherente y centrada en su bienestar. Para reforzar nuestro compromiso con las familias educadoras y los niños, niñas y adolescentes acogidos se desarrollan las siguientes actuaciones:

Gestión de trámites administrativos vinculados a la escolarización, la atención sanitaria, el propio acogimiento y otros procedimientos necesarios para garantizar su adecuado desarrollo

Actuaciones relacionadas con cumplimiento del régimen de visitas entre la persona acogida y su familia de origen.

Actividades de respiro

Coordinación entre los distintos agentes y entidades implicados en el acogimiento.

Formación y valoración de la aptitud de familias educadoras

Servicio de atención telefónica continuada 24h

Intervenciones psicoterapéuticas

Formación continua a las familias educadoras.

Formación a profesionales que acompañan a los NNA en acogimiento familiar

Propiciar la participación de los NNA en los Consejos locales de Infancia y en el Consejo Infantil y Adolescente del Sistema de Protección.

Elaboración de informes sociofamiliares complementarios relativos a la familia extensa del NNA a petición de los organismos implicados.

Intervenciones del equipo de Técnicos superiores en servicios socioculturales y a la comunidad

Actividades de participación para los NNA acogidos y sus familias educadoras con finalidad terapéutica y educativa.

Intervención, seguimiento y valoración de los acogimientos en curso. Mediación entre los agentes implicados, organización y supervisión de encuentros.

Propiciar la inclusión de las personas menores de edad acogidas en las actividades de ocio y socioculturales de su entorno en colaboración con los Servicios Sociales de Atención Primaria.



Se trata de un Hogar de acogida, de 8 plazas, para niños y niñas de 0 a 6 años, que se encuentran en el sistema de protección, con necesidades muy especiales.

La finalidad de este recurso es ofrecer a estos niños y niñas un lugar en el que vivir tras la situación de desprotección vivida, brindándoles un entorno seguro y protector durante un tiempo determinado, en el que se les proporcione y dónde se cubran las diferentes necesidades que tienen, así como garantizando su desarrollo integral en todos los ámbitos, a través de las siguientes acciones:



### 3

#### **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**

En Nueva Infancia consideramos esencial trabajar por los derechos de la infancia y la adolescencia, garantizando su bienestar integral y asegurando que puedan crecer en un entorno protector donde se respete su derecho a la educación, la salud y, de manera muy especial, a vivir en familia. Para ello, desarrollamos distintas acciones de sensibilización y concienciación social que buscan derribar visiones adultocéntricas y promover una mirada centrada en los niños, niñas y adolescentes. En este marco, damos a conocer el acogimiento familiar como una de las medidas de protección más valiosas, difundiendo su importancia, captando personas dispuestas a acoger y generando una mayor conciencia colectiva sobre la necesidad de ofrecer hogares llenos de cuidado y afecto a quienes más lo necesitan. Para ello, nuestra entidad desarrolla los siguientes programas:



## COMPROMISOS DE GESTIÓN

En Nueva Infancia mantenemos una misión irrenunciable que, más de veinte años después, sigue guiando nuestro trabajo con vocación de dinamismo, aprendizaje permanente y actualización constante de nuestras intervenciones. Nuestra identidad se construye cada día sobre la base del conocimiento científico más actual, lo que nos permite ofrecer nuevas formas de comprender y atender las situaciones de riesgo y desprotección infantil, promoviendo que niños, niñas, adolescentes y sus familias puedan desarrollar plenamente su proyecto de vida.

Nuestra visión se centra en la inclusión y en la defensa de los derechos de la infancia, la adolescencia y sus familias, asegurando que todas nuestras actuaciones se adapten a sus necesidades específicas, con una búsqueda constante de la excelencia y manteniendo relaciones de confianza y respeto mutuo entre todas las personas implicadas.

Nuestros valores se sustentan en la inclusión y la participación social activa, la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, el respeto a la individualidad, la calidad en los servicios, la confianza mutua, la seguridad mediante una planificación adecuada y la cooperación entre todas las personas.

Con estos principios, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad a través de la implantación de un Sistema de Gestión que garantice la eficiencia, la mejora continua y la excelencia en el desarrollo de nuestros programas. Lideramos un plan de mejora constante en el ámbito del acogimiento familiar y, como aval de este compromiso, contamos desde enero de 2020 con la certificación de calidad ISO 9001 otorgada por la certificadora Oca Global.



# INDICADORES DE SEGUIMIENTO

## 1. SERVICIO DE INTERVENCIONES TÉCNICAS EN ACOGIMIENTO FAMILIAR EN FAMILIA EDUCADORA

FINALIDAD	INDICADOR	VALOR
Alcanzar un grado de satisfacción en las familias y los niños, niñas y adolescentes con el servicio prestado.	Grado de satisfacción de las FE y NNA acogidos con el servicio a través de las encuestas de satisfacción.	85%
Adquirir, por parte del equipo profesional, el nivel de formación requerido por la administración.	Grado de cumplimiento con las horas de formación del equipo profesional establecidas por pliego.	100%
Dotar a las familias de herramientas y recursos personales que fortalezcan sus competencias parentales.	Grado de satisfacción de las FE con la formación proporcionada por la entidad.	85%
Potenciar la participación de las familias y los niños, niñas y adolescentes en el programa de acogimiento.	Grado de consecución de las acciones proyectadas/acciones realizadas.	100%



## 2. HOGAR DE PRIMERA INFANCIA CON NECESIDADES MUY ESPECIALES

FINALIDAD	INDICADOR	VALOR
Realizar gestiones e intervenciones que favorezcan el buen desarrollo de los niños y niñas residentes en el Hogar	Nº de niños y niñas valorados tras el ingreso que presentan desajustes en el desarrollo y con necesidades especiales.	100%
	Nº tramitaciones de ayudas de pañales gestionadas tras el ingreso.	100%
	Nº de niños y niñas con documentación personal tramitada tras su alta (SIP AA, discapacidad, DNI/NIE, pasaporte...)	100%
Alcanzar un grado de satisfacción del Servicio por parte de las trabajadoras del Hogar	Grado de satisfacción del equipo profesional en la encuesta de satisfacción.	>80%
	Valoración/Satisfacción en la formación/tutorización del personal de nueva incorporación.	80%



### 3. 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

FINALIDAD	INDICADOR	VALOR
<b>CAPTACIÓN y SENSIBILIZACIÓN</b> Visibilizar el acogimiento familiar como medida de protección e incentivar la vinculación de nuevas familias educadoras a través de la sensibilización y la difusión en redes, charlas y medios de comunicación.	Porcentaje de número de acciones de captación y sensibilización del recurso de acogimiento familiar como medida de protección de la infancia y adolescencia proyectadas/realizadas.	100%
<b>CAPTACIÓN y SENSIBILIZACIÓN</b> Atender y responder, a través del Servicio Multicanal de nuestra entidad, las consultas de información que realicen las familias y entidades interesadas.	Porcentaje de respuestas ofrecidas a través del Servicio Multicanal / consultas recibidas.	100%
<b>PROMOCIÓN DE DERECHOS</b> Concienciar a la población general sobre los derechos de la infancia y adolescencia	Porcentaje de número de acciones de promoción de derechos de la infancia y adolescencia proyectadas/realizadas.	100%



## SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La Asociación Nueva Infancia dispone de un sistema para la recogida, registro y gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, accesible a familias educadoras, niños, niñas, adolescentes y profesionales de la entidad.

Estas pueden formularse por escrito, de manera anónima o identificada, a través del buzón de quejas y sugerencias habilitado en la sede, en los modelos normalizados disponibles o de forma verbal, siendo en este caso registradas por la persona responsable. Asimismo, se cuenta con el Libro Oficial de Reclamaciones de la Comunidad Valenciana.

Todas las aportaciones se recogen en un registro específico y son analizadas por el área de Calidad para su estudio y resolución, comunicándose la respuesta a la persona interesada en un plazo máximo de 15 días, a través de cualquier medio que garantice su recepción.

De forma complementaria, se promueve la participación mediante cuestionarios de satisfacción periódicos dirigidos tanto al equipo técnico como a las familias educadoras y NNA, así como la evaluación de actividades, talleres y acciones formativas, con el fin de detectar necesidades, propuestas de mejora y garantizar la calidad del servicio.

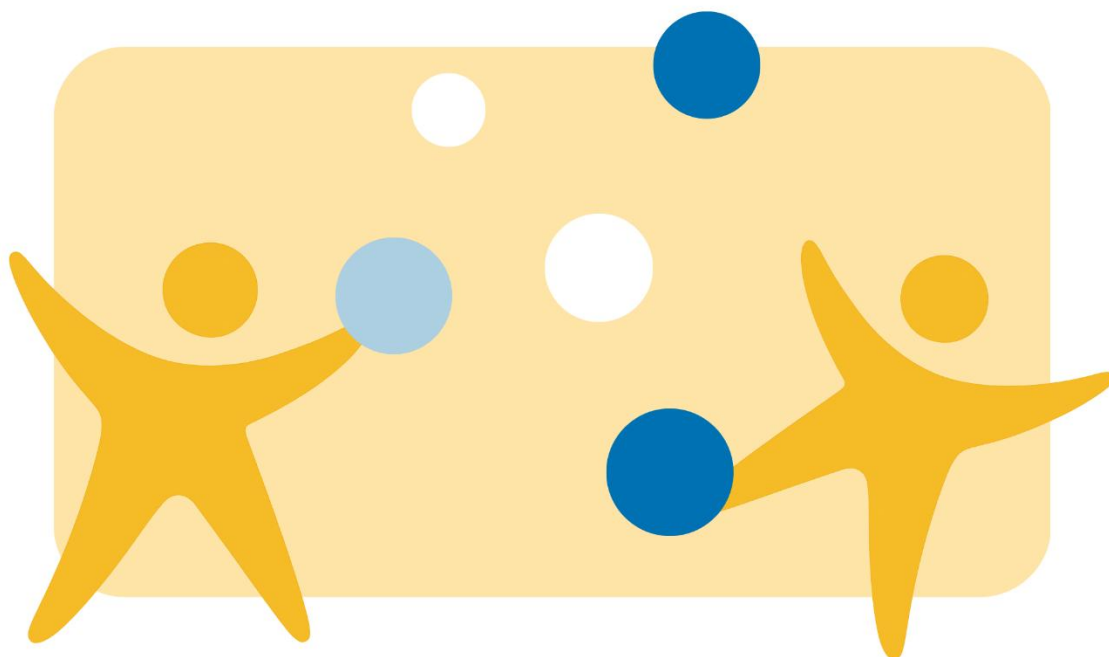


## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

La Asociación Nueva Infancia cuenta con un procedimiento ágil para la detección, análisis y resolución de incidencias o incumplimientos en la prestación del servicio.

Las no conformidades pueden ser comunicadas por cualquier trabajador/a, familia, niño, niña o adolescente a través de los canales habilitados, quedando registradas por el área de Calidad. A partir de ahí se analizan las causas, se definen medidas inmediatas y, si procede, acciones correctivas o de mejora, con responsables y plazos de ejecución.

Este sistema refuerza la importancia de escuchar activamente a las familias y a la infancia, fomentando su participación en la mejora continua y asegurando respuestas eficaces que garanticen la calidad del servicio.



## PARA MÁS INFORMACIÓN

Si necesitas más información, podrás ponerte en contacto a través de los siguientes medios:



Estamos en Av. del Oeste, nº 37 pta 14  
46001 Valencia



963 28 00 06 Sede Nueva Infancia  
691 01 40 81 URGENCIAS 24HORAS



acogimiento@nuevainfancia.org

### SÍGUENOS EN:



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



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



@nuevainfancia

Servicio concertado por la  
Consellería de Servicios  
Sociales, Igualdad y  
Vivienda



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Vicepresidencia Primera y  
Conselleria de Servicios Sociales,  
Igualdad y Vivienda



SISTEMA PÚBLICO  
VALENCIANO DE  
**SERVICIOS SOCIALES**



# Nueva Infancia

