



ECB SANTOS PATRONOS
www.ecbsantospatronos.org

CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación: 03 de junio de 2024

Edición: 2.4.1

ÍNDICE

1. Declaración institucional de “ECB Santos Patronos”
2. Datos identificativos de “ECB Santos Patronos”
 - 2.1. Historia
 - 2.2. Misión, visión y valores
 - 2.3. Grupos de interés
 - 2.4. Organigrama
3. Relación de servicios prestados por el hogar de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes “ECB Santos Patronos”
 - 3.1. Servicios prestados
 - 3.2. Indicadores y seguimiento
4. Compromisos de gestión.
5. Derechos de la ciudadanía.
 - 5.1. Derechos de las niñas, niños y adolescentes
 - 5.2. Deberes de los niños, niñas y adolescentes
 - 5.3. Derechos de las familias de los niños, niñas y adolescentes
 - 5.4. Deberes de las familias de los niños, niñas y adolescentes
6. Formas de participación
 - 6.1. Participación de las niñas, niños y adolescentes
 - 6.2. Participación de las familias de niños, niñas y adolescentes
7. Formas de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones
8. Subsanación de incumplimientos
9. Normativa reguladora
 - 9.1 Normativa internacional
 - 9.2 Normativa estatal
 - 9.3 Normativa autonómica

1. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL DE “ECB SANTOS PATRONOS”

La Dirección, con el visto bueno de su Patronato, y con la implicación del Equipo Profesional del Establecimiento de Caridad y Beneficencia Santos Patronos (de ahora en adelante ECB SANTOS PATRONOS) establece un compromiso de gestión que queda reflejado en esta “Carta de Servicios”.

Esta “Carta de Servicios” es el resultado de un largo proceso de reflexión, coordinación y experiencia de intervención del Equipo Profesional del que se nutre esta entidad. Más allá de los procesos vinculados con la gestión de la calidad, son de destacar los cambios metodológicos que el Equipo Técnico ha sabido llevar adelante para responder a las necesidades cambiantes de las niñas, niños y adolescentes atendidos en estos años, que hacen patente una intervención basada en el enfoque a derechos y el buen trato a la infancia.

Los principios sobre los que se organiza la gestión de la entidad giran alrededor de:

- El niño, niña y adolescente es el eje de la acción.
- La mejora continua.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS DE “ECB SANTOS PATRONOS”

2.1 HISTORIA

En la actualidad el Establecimiento de Caridad y Beneficencia Santos Patronos Bernardo María y Gracia (de ahora en adelante ECB SANTOS PATRONOS) ofrece dos servicios de atención a la infancia y adolescencia:

- El Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.
- El Hogar de Acogimiento General de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.

El “ECB Santos Patronos” nace en Alzira gracias a la herencia de D^a Rosa García Delgado, mujer piadosa de la ciudad que pone en manos de un patronato un conjunto de bienes para la fundación de un establecimiento de beneficencia dirigido a “los niños pobres de la ciudad”. Así, el 27 de julio de 1905 se publica la Real Orden por la que se reconoce al Establecimiento como institución de beneficencia.

Constituido “ECB SANTOS PATRONOS” su Patronato acuerda ceder la gestión, organización y atención diaria a la Compañía de las Hijas de la Caridad, y en contraprestación las Hijas de la Caridad crean un centro educativo independiente ubicado en el mismo inmueble.

En 1998 la dinámica de trabajo de “ECB SANTOS PATRONOS” fue modificada para adaptarse a la realidad de su momento. Cobra así un mayor protagonismo la Generalitat Valenciana como entidad pública con competencia directa en las situaciones de riesgo y desamparo experimentadas por niños, niñas y adolescentes. Desde este momento “ECB SANTOS PATRONOS” inicia un camino de colaboración con la Generalitat Valenciana y se constituye como un centro autorizado del Sistema de

Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana (Nº de registro 06-46 1563). Su equipo profesional comienza a incorporar seglares no pertenecientes a las Hijas de la Caridad, aspecto que finaliza en 2009 cuando todas las personas profesionales son laicas.

En septiembre de 2015 la comunidad de Hijas de la Caridad deja la labor que estaba llevando a cabo en la ciudad, cediendo la titularidad del colegio a la Fundación Escuela Viva. Desde ese momento, la gestión total de los dos servicios (Hogar y Centro de Día) que ofrece la Fundación “ECB SANTOS PATRONOS” pasa a llevarse a cabo por el Equipo de Trabajado bajo la responsabilidad directa del Patronato de la Fundación y de su persona directora.

En 2022 se firma un concierto administrativo a través del que tanto el Hogar de Acogimiento General como el Centro de Día de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos quedan incluidos en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales hasta 2026.

2.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión de la entidad, actualizada durante el curso 2020/2021, pone de manifiesto el propósito y motivo esencial de la existencia de ECB Santos Patronos y la actividad que desarrolla tanto en el Centro de Día como en el Hogar de Acogimiento General. La misión queda así definida:

Acoger, acompañar y atender en un entorno de afecto y seguridad a niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección y/o en riesgo de exclusión social.

Los valores de una entidad son principios éticos que tratan de regir la actuación profesional de su Equipo Profesional. En ECB Santos Patronos fueron actualizados durante el curso 2020/2021 para ser reflejo de la intervención socioeducativa que se realiza en los dos servicios que dispone. Los valores son:

Justicia, Disponibilidad, Compromiso, Trabajo en equipo, Creatividad y audacia, Afán de superación, Calidez.

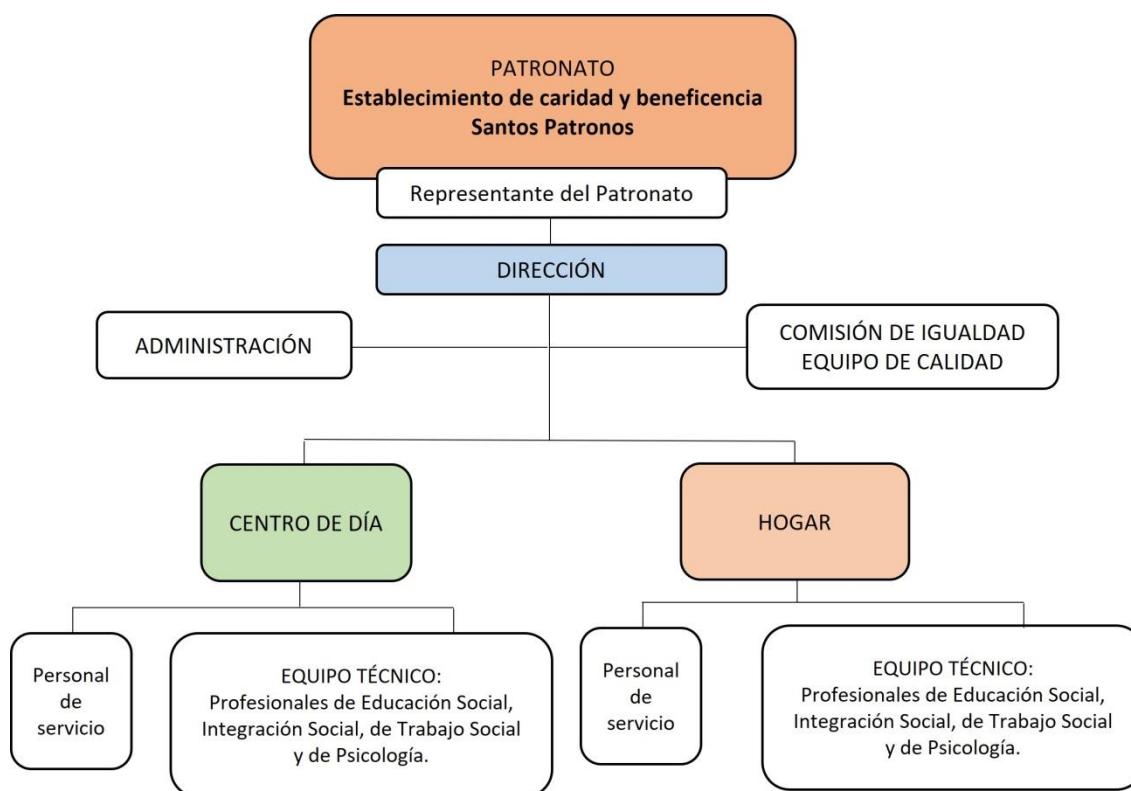
2.3 GRUPOS DE INTERÉS

Con objeto de llevar a cabo la misión de ECB SANTOS PATRONOS, y así ofrecer y actualizar los servicios necesarios en cada momento para satisfacer las necesidades y expectativas de las diversas partes interesadas, esta organización determinó los siguientes grupos de interés:

- Niños, niñas y adolescentes atendidos del Hogar de Acogimiento General.
- Niñas, niños y adolescentes atendidos en Centro de Día.
- Administración Pública Autonómica con competencia en protección de la infancia y adolescencia.
- Atención Primaria de Servicios Sociales
- Familias de origen.
- Familias educadoras.
- Equipo Profesional.
- Proveedores.
- Colaboradores.
- Hacienda.
- Seguridad Social.

- Registro de fundaciones.
- Administración Pública Autonómica con competencia en sanidad.
- GVA.
- Vecindario.

2.4 ORGANIGRAMA



3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOGAR DE ACOGIMIENTO GENERAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES “ECB SANTOS PATRONOS”

3.1 SERVICIOS PRESTADOS

La determinación de los servicios prestados en el Hogar de Acogimiento General de niños, niñas y adolescentes “Santos Patronos” da respuesta a las exigencias de la sociedad concretadas en:

- RESOLUCIÓN de 21 de junio de 2022, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios

sociales en los sectores de atención a personas con diversidad funcional, infancia y adolescencia, a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables y a personas mayores dependientes, para el periodo 2022-2026.

- DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

De este modo, los servicios prestados son:

Atención a las necesidades básicas materiales: garantizar una adecuada prestación de los servicios de alojamiento, manutención, vestuario e higiene personal, dinero de bolsillo etc, utilizando criterios sociales normalizadores y adecuados a las diferentes edades y circunstancias personales.

Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes, apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y especializada, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar el adecuado desarrollo de los mismos.

Apoyo familiar: se promoverá atendiendo a la edad y características del niño, niña y adolescente, a la integración del trabajo con la familia dentro de su proceso formativo. El trabajo con la familia de origen, en los casos que así proceda, se convierte en objetivo prioritario de la intervención. Dicho abordaje se enmarcará en un plan de trabajo conjunto y coordinado con los Servicios Sociales Municipales y los Equipos Específicos de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA), donde se incluyan entre otras actuaciones: reuniones periódicas, visitas conjuntas domiciliarias, entrevistas familiares conjuntas, etc. Así mismo se plantearán objetivos dirigidos a la adquisición por parte de las familias de las habilidades necesarias para cuidar y educar a sus hijos e hijas. Estos objetivos se trabajarán tanto de forma individual como en grupo de padres y madres mediante actividades organizadas desde el centro y dirigidas a superar las dificultades (programas escuela de padres y madres).

Seguimiento educativo: seguimiento del proceso de desarrollo educativo de forma individual de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar. Lo cual implica para la residencia u hogar un trabajo en red con el centro o recurso educativo y de coordinación constante con reuniones programadas de coordinación, intervenciones conjuntas, reuniones técnicas, etc. Así como los procesos de alfabetización, conocimiento del idioma y pautas culturales a los niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados, que les permita su derivación a recursos normalizados e inclusivos.

Atención psicosocial y terapéutica: que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos del niño, niña y adolescente que impiden u obstaculicen el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.

Atención a la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de hábitos labores, habilidades sociales, habilidades cognitivas, de vida independiente, de bienestar personal, resolución de problemas, de relaciones sanas de pareja, que promuevan el empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes.

Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas y documentales necesarias.

Atención y seguimiento del historial de salud del niño, niña o adolescente, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, así como una apropiada educación para la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo sexual.

Actividades culturales, deportivas y recreativas: el hogar o residencia programará y desarrollará actividades con los niños/as y adolescentes, potenciando la participación e inclusión de estos en actividades de ocio educativo y tiempo libre.

Actividades orientadas al fomento de buenas prácticas en el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales para los niños/as y adolescentes y personal educativo del hogar o residencia, orientados a la prevención de los delitos cometidos o difundidos por vía informática (en especial, el «sexting» y el «ciberacoso»).

Actividades destinadas a trabajar la diversidad familiar con el fin de garantizar que los niños, niñas y adolescentes que sean susceptibles de ser acogidos sean conocedores de la diversidad familiar por razón de la orientación sexual, identidad de género, expresión de género y/o desarrollo sexual.

Perspectiva transversal de género en todas las actividades desarrolladas en el hogar.

Atención a la participación y toma de decisiones de los niños, niñas y adolescentes en su proceso educativo y en la dinámica del hogar o residencia.

3.2 INDICADORES Y SEGUIMIENTO

Servicio	Indicador	Temporalidad
Atención a las necesidades básicas materiales	<p>OBJETO: Tasa de satisfacción con las instalaciones y los recursos facilitados a las niñas, niños y adolescentes atendidos.</p> <p>MÉTODO: Media de los ítems referidos a recursos e instalaciones obtenida en el cuestionario completado por las niñas, niños y adolescentes.</p> <p>RESPONSABLE: Coordinación de calidad</p> <p>UMBRAL: 2 (mínimo 0, máximo 4)</p> <p>META: 2.5 (mínimo 0, máximo 4)</p>	<p>MEDICIÓN: noviembre y mayo</p> <p>EVALUACIÓN: diciembre y junio</p>
Atención integral, individualizada y reparadora	<p>OBJETO: Tasa de éxito en los objetivos marcados en el PAI</p> <p>MÉTODO: (nº objetivos cerrados con valoración positiva en el total del servicio/nº de objetivos diseñados en el total del servicio)*100 NOTA: Se eliminan los objetivos de nna que no se han podido ejecutar por abandono del proyecto o salida del mismo.</p> <p>RESPONSABLE: Referente del proceso INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA</p> <p>UMBRAL: febrero (30%), junio (50%)</p> <p>META: febrero (40%), junio (60%)</p>	<p>MEDICIÓN: febrero y junio</p> <p>EVALUACIÓN: febrero y junio</p>

<p>Apoyo familiar</p>	<p>OBJETO: Tasa de coordinación hogar-servicios sociales.</p> <p>MÉTODO: (Nº total de reuniones de trabajo mantenidas en los últimos 4 meses entre el hogar y Atención Primaria de Servicios Sociales de todos los NNA/NNA atendidos en el hogar)*100</p> <p>RESPONSABLE: Profesional de Trabajo Social</p> <p>UMBRAL: 75%</p> <p>META: 100%</p>	<p>MEDICIÓN: Mensual</p> <p>EVALUACIÓN: Enero y junio</p>
<p>Seguimiento educativo</p>	<p>OBJETO: Tasa de coordinación hogar-centro educativo.</p> <p>MÉTODO: (Nº total de reuniones de trabajo mantenidas en los últimos 4 meses entre el hogar y el centro educativo de todos los NNA/NNA atendidos y con asistencia al centro educativo en los últimos cuatro meses)*100</p> <p>RESPONSABLE: Referente de INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA</p> <p>UMBRAL: 75%</p> <p>META: 100%</p>	<p>MEDICIÓN: Enero y junio</p> <p>EVALUACIÓN: Enero y junio</p>
<p>Atención psicosocial y terapéutica</p>	<p>OBJETO: Tasa de eficacia de la intervención psicológica</p> <p>MÉTODO: (nº de seguimientos de intervención psicológica en el PAI con valoración positiva de todas la NNA (aunque no estén cerrados)/nº de intervenciones psicológicas planteadas en el PAI)*100</p> <p>RESPONSABLE: referente del proceso INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA</p> <p>UMBRAL: 50%</p> <p>META: 60%</p>	<p>MEDICIÓN: Enero y junio</p> <p>EVALUACIÓN: Enero y junio</p>
<p>Atención a la autonomía personal</p>	<p>OBJETO: Tasa de éxito de los objetivos de la subárea: autonomía personal.</p> <p>MÉTODO: (nº objetivos de la subárea “autonomía personal” del PAI, cerrados con valoración positiva en el total del servicio/nº de objetivos diseñados en esta subárea en el total</p>	<p>MEDICIÓN: enero y junio</p> <p>EVALUACIÓN: enero y junio</p>

	<p>del servicio)*100 NOTA: Se eliminan los objetivos de nna que no se han podido ejecutar por abandono del proyecto o salida del mismo.</p> <p>RESPONSABLE: Referente del proceso INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA</p> <p>UMBRAL: febrero (30%), junio (60%)</p> <p>META: febrero (40%), junio (75%)</p>	
<p>Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas</p>	<p>OBJETO: Tasa de satisfacción con las gestiones administrativas.</p> <p>MÉTODO: Media de los ítems referidos al apoyo en las gestiones administrativas obtenida en el cuestionario completado por las familias.</p> <p>RESPONSABLE: Coordinación de calidad</p> <p>UMBRAL: 2 (mínimo 0, máximo 4)</p> <p>META: 2.5 (mínimo 0, máximo 4)</p>	<p>MEDICIÓN: noviembre y mayo</p> <p>EVALUACIÓN: diciembre y junio</p>
<p>Atención y seguimiento del historial de salud</p>	<p>OBJETO: Tasa de atención sanitaria</p> <p>MÉTODO: (Nº de nna que han sido visitados por un profesional del sistema de salud durante los últimos 12 meses/Nº de nna atendidos durante los últimos 12 meses y que están acogidos en el hogar más de tres meses)*100</p> <p>RESPONSABLE: Referente del proceso NECESIDADES BÁSICAS</p> <p>UMBRAL: 80%</p> <p>META: 100%</p>	<p>MEDICIÓN:</p> <p>Diciembre y junio</p> <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Diciembre y junio</p>
<p>Actividades culturales, deportivas y recreativas</p>	<p>OBJETO: Actividades culturales, deportivas y recreativas realizadas.</p> <p>MÉTODO: Nº de actividades realizadas por trimestre.</p> <p>RESPONSABLE: Coordinador del programa Gestión saludable del ocio y tiempo libre.</p> <p>UMBRAL: 3 actividades</p> <p>META: 6 actividades</p>	<p>MEDICIÓN:</p> <p>Mensualmente</p> <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Enero, abril y junio.</p>
<p>Actividades orientadas al fomento de buenas prácticas</p>	<p>OBJETO: Tasa de eficacia del programa de Buenas Prácticas en el uso de tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>MEDICIÓN:</p> <p>Al inicio del curso, y posteriormente se realiza</p>

<p>en el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales</p>	<p>MÉTODO: (Nº de objetivos cerrados con valoración positiva en el total del programa/nº de objetivos diseñados en el total del programa) * 100</p> <p>RESPONSABLE: Referente del programa</p> <p>UMBRAL: 50%</p> <p>META: 85%</p>	<p>evaluación intermedia y final según programación.</p> <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Al inicio del curso, y posteriormente se realiza evaluación intermedia y final según programación.</p>
<p>Actividades destinadas a trabajar la diversidad familiar</p>	<p>OBJETO: Tasa de eficacia del programa de Educación en la diversidad sexual, de género y familiar.</p> <p>MÉTODO: (Nº de objetivos cerrados con valoración positiva en el total del programa/nº de objetivos diseñados en el total del programa) * 100</p> <p>RESPONSABLE: Referente del programa</p> <p>UMBRAL: 50%</p> <p>META: 85%</p>	<p>MEDICIÓN:</p> <p>Al inicio del curso, y posteriormente se realiza evaluación intermedia y final según programación.</p> <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Al inicio del curso, y posteriormente se realiza evaluación intermedia y final según programación.</p>
<p>Perspectiva transversal de género</p>	<p>OBJETO: Tasa de percepción de actividades realizadas bajo perspectiva de género.</p> <p>MÉTODO: Media de los ítems respondidos por las niñas, niños y adolescentes atendidos respecto a la realización de actividades inclusivas.</p> <p>RESPONSABLE: Coordinador de Calidad</p> <p>UMBRAL: 2 (mínimo 0, máximo 4)</p> <p>META: 2.5 (mínimo 0, máximo 4)</p>	<p>MEDICIÓN: noviembre y mayo</p> <p>EVALUACIÓN: diciembre y junio</p>
<p>Atención a la participación y toma de decisiones</p>	<p>OBJETO: Tasa de consenso de los objetivos del PAI</p> <p>MÉTODO: (nº objetivos del PAI que han sido consensuados por los nna en el total del servicio/nº de objetivos diseñados en el total del servicio)*100</p> <p>RESPONSABLE: Referente del proceso</p> <p>INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA</p> <p>UMBRAL: 50%</p> <p>META: 60%</p>	<p>MEDICIÓN: diciembre y junio</p> <p>EVALUACIÓN: diciembre y junio</p>

4. COMPROMISOS DE GESTIÓN

La entidad se compromete a perseguir un aumento de la calidad tanto en las prestaciones que ofrece como en su propia gestión. Este compromiso se hace efectivo en:

- Metodología de trabajo:
 - Dinamizar anualmente una reflexión respecto a la metodología de intervención y organización empleada por el Equipo Técnico.
 - Obtener y actualizar los certificados de calidad demandados por la Administración Pública.
 - Profundizar la política de calidad, al adaptar los estándares de calidad a “Estándares de calidad en acogimiento residencial. EQUAR” publicados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
 - Enviar anualmente los resultados de la valoración del servicio a la Administración Pública, además de hacerlos públicos a través de www.ecbsantospatronos.org
- Desarrollo de personas:
 - Profundizar en la política de desarrollo de personas, llevando a término las acciones incluidas en el Plan de Igualdad y la promoción de la cohesión y cuidado de los profesionales del Equipo de Profesionales.
 - Tener presente las cláusulas sociales en su contratación de personal, especialmente a las personas que hubieran estado en su juventud en situación de riesgo o desamparo.

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

5.1 DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS

Los niños, niñas y adolescentes acogidos y atendidos en el Hogar de Acogimiento General de niños, niñas y adolescentes “Santos Patronos” gozarán de todos los derechos reconocidos en la Constitución y el ordenamiento jurídico, particularmente de la Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989, la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, la Ley 26/2018 de 21 de diciembre, de Derechos y Garantías de la Infancia y Adolescencia, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana y la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y sus desarrollos reglamentarios. Entre ellos se destacan los siguientes derechos:

- a) Derecho a que se vele por su vida, su integridad física y su salud, sin que puedan, en ningún caso, ser sometidos a tratos degradantes o a malos tratos de palabra o de obra, ni ser objeto de un rigor arbitrario o innecesario en la aplicación de las normas.
- b) Derecho a recibir una educación y formación integral en todos los ámbitos y a la protección específica que por su condición le dispensan las leyes.
- c) Derecho a que se preserve su dignidad y su intimidad, a ser designados por su propio nombre y a que su condición de internados sea estrictamente reservada frente a terceros.

- d) Derecho al ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, religiosos, económicos y culturales que les correspondan, salvo cuando sea incompatible con el objeto de la detención o el cumplimiento de una condena.
- e) Derecho a la asistencia sanitaria gratuita, a recibir la enseñanza reglada obligatoria que corresponda a su edad, cualquiera que sea su situación en el centro, y a recibir una formación educativa o profesional adecuada a sus circunstancias.
- f) Derecho de los/as residentes a un programa de tratamiento individualizado y a participar en las actividades del centro.
- g) Derecho a comunicarse libremente con sus padres, representantes legales, familiares u otras personas, y a disfrutar de salidas y permisos, con arreglo a lo dispuesto en la LORPM y sus normas de desarrollo.
- h) Derecho a comunicarse reservadamente con sus letrados, con el Juez de Menores competente, con el Ministerio Fiscal y con los servicios de inspección competentes.
- i) Derecho a una formación laboral adecuada, a un trabajo remunerado, dentro de las disponibilidades de la entidad pública y a las prestaciones sociales que pudieran corresponderles, cuando alcancen la edad legalmente establecida.
- j) Derecho a formular peticiones y quejas a la dirección del centro, a la entidad pública, a las autoridades judiciales, al Ministerio Fiscal, al Defensor del Pueblo, al Síndic de Greuges y a presentar todos los recursos legales previstos en la LORPM ante el Juez de Menores competente, en defensa de sus derechos e intereses legítimos.
- k) Derecho a recibir información personal y actualizada de sus derechos y obligaciones, de su situación personal y judicial, de las normas de funcionamiento interno de los centros que los acojan, así como de los procedimientos concretos para hacer efectivos tales derechos, en especial para formular peticiones, quejas o recursos.
- l) Derecho a que sus representantes legales sean informados sobre su situación y evolución y sobre los derechos que a ellos les corresponden, con los únicos límites previstos en la LORPM.
- m) Derecho de las jóvenes y adolescentes internadas a tener en su compañía a sus hijos menores de 3 años, en las condiciones y con los requisitos reglamentarios.
- n) Derecho a que se adopten las medidas necesarias para que los espacios o equipamientos identificados en función del sexo, puedan utilizarse por las personas libremente en atención al género sentido y que se trabaje la diversidad familiar con el fin de garantizar que las niñas, los niños y adolescentes cuenten con conocimientos acerca de la diversidad sexual, familiar, de género y de características sexuales.
- o) Derecho a recibir una alimentación equilibrada y adecuada que respete su orientación religiosa y en todo caso que atienda sus problemas médicos.

5.2 DEBERES DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS

Los niños, niñas y adolescentes acogidos y atendidos en el Hogar tienen los siguientes deberes:

- a) Deber de colaborar con sus compañeros y sus compañeras en las actividades y respetar su dignidad individual, así como la de los miembros del Equipo Profesional.
- b) Deber de asistir regular y puntualmente a las actividades educativas, culturales, sociales y laborales que el centro realice en su interior o en el exterior y que formen parte de su programación.
- c) Deber de respetar las instalaciones, mobiliario y material del centro.
- d) Deber de desempeñar conscientemente las responsabilidades que le hayan sido asignadas.
- e) Deber de no ausentarse del centro sin informar a quien corresponda y sin recibir permiso para hacerlo.
- f) Deber de cumplir lo establecido en las Normas de Funcionamiento y Convivencia del Centro.

5.3 DERECHOS DE LAS FAMILIAS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ATENDIDOS

La familia del niño, niña o adolescente acogido y atendido tendrá derecho a mantener relación con el mismo y a estar informada de cuantas cuestiones le afecten, salvo que para el interés del niño, niña o adolescente no fuera conveniente. Así mismo, tendrá derecho a que le sea ofrecido un programa de intervención, con el deber de cumplirlo, a fin de disminuir la situación de riesgo o perjuicio para el niño, niña o adolescente.

5.4 DEBERES DE LAS FAMILIAS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ATENDIDO

Tendrán los siguientes deberes, en la medida en que sean compatibles con el Plan de Protección de la niña, niño o adolescente establecido por la Administración Pública:

- a) Deber de responsabilizarse de su educación.
- b) Deber de responder a cuantas comunicaciones e informaciones se les hagan llegar.
- c) Deber de colaborar con el Hogar y con las instituciones implicadas en su proceso de inserción social.
- d) Deber de responsabilizarse de la permanencia de los niños, niñas y adolescentes en el Hogar y justificar las faltas de asistencia al mismo.
- e) Deber de procurarle los cuidados necesarios.
- f) Deber de colaborar en la cobertura de necesidades materiales del niño, niña y adolescente en la medida de sus posibilidades.
- g) Deber de aportar la documentación que le sea solicitada.

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

6.1 PARTICIPACIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Las niñas, niños y adolescentes atendidos tienen diferentes cauces a partir de los que participar, tanto en su proyecto de vida como en la dinámica del hogar.

6.1.1 PARTICIPACIÓN EN SU PROYECTO DE VIDA

El niño, niña y adolescente atendido en ECB SANTOS PATRONOS es el centro de toda dinámica y metodología de trabajo. La participación del mismo en el diseño de su propio proyecto de intervención es central. Se detallan varios momentos y canales en los que esta participación se hace afectiva:

- a) **Durante los primeros días y semanas** la niña, niño o adolescente atendido requiere una explicación del porqué de su acogimiento residencial. Tal explicación es dada, en función de la vinculación producida en su etapa inicial por su Educador o Educadora Social de Referencia, el profesional de Psicología o la Dirección de la entidad, de forma coordinada por esta última.
- b) **Durante el tiempo que dura su estancia** el niño, niña o adolescente es acompañado por su Educadora o Educador Social de referencia. En este proceso se destacan los encuentros semanales en los que se organiza la semana, se proponen objetivos y actividades, así como que se revisan los objetivos y actividades de la semana anterior.
- c) **Ante hechos sobrevenidos o trascendentales** (posibilidad de nuevas visitas con familias, o pausa de las mismas, posibilidad de retorno familiar, o necesidad de establecer un programa para la vida independiente), tanto la Dirección del Hogar como el profesional de Psicología apoyan y ofrecen herramientas para que cada niño, niña y adolescente atendido pueda escoger libremente habiendo realizado una reflexión previa.

6.1.2 PARTICIPACIÓN EN LA DINÁMICA DEL HOGAR

En el Hogar de ECB SANTOS PATRONOS conviven 8 niños, niñas y adolescentes y diferentes miembros del Equipo Técnico. Ellos y ellas tienen la posibilidad de llevar adelante cuantas iniciativas se planteen, bajo un clima de convivencia y respeto. Existen cauces formales e informales de participación.

Por el carácter informal del hogar, los niños, niñas y adolescentes atendidos suelen mostrar sus intereses y así llevar a cabo su participación, en las diversas conversaciones que se producen en la vida cotidiana del hogar. Entre ellas, se destacan las conversaciones que se llevan a término en la tertulia de las sobremesas de las comidas y cenas. El miembro de Equipo Técnico que está presente en las mismas, toma nota de ello y las lleva a la reunión de Equipo Educativo. No obstante, invita a las niñas, niños y adolescentes interesados que transmitan sus propuestas a través de los cauces formales. Entre estos últimos encontramos:

- a) **Consejos de Grupo Educativo:** son encuentros quincenales donde los niños, niñas y adolescentes, así como los miembros del Equipo Educativo, realizan propuestas para el grupo, y reflexionan respecto al clima de convivencia del hogar. Las propuestas aquí realizadas son trasladadas al Equipo Técnico y la Dirección para poder llevarlas adelante.

- b) **Quejas, sugerencias y felicitaciones:** se trata de un registro individual donde cualquier persona puede hacer llegar a la organización tanto quejas, sugerencias y felicitaciones (ver apartado 7 de esta Carta de Servicios)
- c) **Ayúdanos a mejorar:** se trata de una encuesta de satisfacción en la que anualmente los niños, niñas y adolescentes pueden expresar su nivel de agrado con diversos servicios ofrecidos (comida, limpieza, ropa, acceso a TIC's) y trato recibido. En la misma también disponen de la posibilidad de realizar propuestas para poder llevar a término en ECB SANTOS PATRONOS.

6.2 PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

A continuación, se marcan los diversos cauces de participación de las familias de los niños, niñas y adolescentes en la vida del Hogar, en función del momento en que éste se produzca.

6.2.1 PARTICIPACIÓN DURANTE LA ADMISIÓN DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

En los casos en que sea posible, el niño, niña o adolescente que causará alta en el Hogar, y su familia si la hubiere, serán invitados a visitar las instalaciones y conocer la organización de forma previa a su ingreso. En esta visita entre otras, se informa sobre el recurso, las normas, los derechos, los deberes, el funcionamiento del servicio, cauces de participación. Para ello se emplean los materiales de bienvenida que existen. Se resuelven todas las dudas existentes.

6.2.2 DURANTE EL TIEMPO QUE DURA LA ACOGIDA

- a) **Quejas, sugerencias y felicitaciones:** se trata de un registro individual donde cualquier persona puede hacer llegar a la organización tanto quejas, sugerencias y felicitaciones (ver apartado 7 de esta Carta de Servicios)
- b) **Orientación y encuentros con familias:** son reuniones que mantiene cada familia con los diversos miembros del Equipo Técnico según el caso. En estas se informan del seguimiento de la niña, niño o adolescente según la necesidad; así como se motiva a las familias a que se involucren en el programa de intervención del niño, niña o adolescente atendido.
- c) **Servicio de Apoyo a Familias:** servicio de apoyo y formación que se ofrece a las madres y padres donde se tratan aspectos relevantes de la parentalidad positiva.

7. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La organización tiene un canal para “Quejas, sugerencias y felicitaciones” a disposición de toda persona que lo solicite (ya sea de dentro o de fuera de la organización). Se puede acceder a través de la web de la entidad y del enlace: <https://www.ecbsantospatronos.org/contacto/quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

Las sugerencias y felicitaciones serán trasladadas a la Dirección para darles correcta respuesta y trámite dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. SUBSANACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS

La organización no es perfecta y por ese motivo se establece la política hacia la mejora continua. El servicio que ofrece la entidad puede verse afectado por todo tipo de situaciones que supongan incumplimiento de sus prestaciones.

Las mismas deben ser analizadas para ser transformadas en una mejora efectiva e introducidas en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad. En este sentido, todos los miembros del Equipo Profesional están llamados a identificar tantas “Oportunidades de Mejora” como encuentren. De ello se dejará constancia siempre por escrito en el registro de “No Conformidades”.

Todas las “No Conformidades” requieren un análisis para determinar sus posibles causas y consecuencias.

9. NORMATIVA REGULADORA

9.1 NORMATIVA INTERNACIONAL

- a) Convención de 20 de noviembre de 1.989 sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Instrumento de Ratificación de 30 de noviembre de 1.990, BOE núm. 313, de 31 de diciembre de 1.990).
- b) Carta Europea de los Derechos del Niño (DOCE nº C 241, de 21 de Septiembre de 1992).
- c) Reglamento (CE) No 2201/2003 DEL CONSEJO de 27 de noviembre de 2003, relativo a la competencia, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia matrimonial y de responsabilidad parental (Diario Oficial núm. L 338 de 23 de diciembre de 2003)
- d) Reglamento (UE) 2019/1111 DEL CONSEJO, de 25 de junio de 2019, relativo a la competencia, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones en materia matrimonial y de responsabilidad

- parental, y sobre la sustracción internacional de menores (Diario Oficial de la Unión Europea núm. L 178/1 de 2 de julio de 2019).
- e) Decisión de la Comisión de 29 de octubre de 2007 que modifica la Decisión 2007/116/CE en lo que se refiere a la introducción de números reservados adicionales que comiencen por «116», de crear una «línea de ayuda a la infancia» (número de teléfono 116111) (DOCE n°L 284, de 30 de octubre de 2007)
 - f) Directiva 2011/92/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 13 de diciembre de 2011 relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo (DOCE n°335, de 17 de diciembre de 2011)
 - g) Observaciones generales del Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.
 - h) Directrices de Riad
 - i) Reglas de Beijing

9.2 NORMATIVA ESTATAL

- a) Código Civil (publicado por Real Decreto de 24 de julio de 1989; BOE núm. 206, de 25 de julio de 1889).
- b) Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (BOE núm. 15, de 17 de enero de 1.996).
- c) Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (BOE núm. 11, de 13 de enero de 2000).
- d) Ley Orgánica 7/2000, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, y de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, en relación con los delitos de terrorismo. (BOE. núm. 307, de 23 de diciembre de 2000).
- e) Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE núm. 175, de 23 de julio de 2015).
- f) Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE núm. 134, de 5 de junio de 2021).
- g) Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE núm. 7, de 8 de enero, de 2000).
- h) Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional (BOE núm. 312, de 29 de diciembre de 2007).
- i) Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE núm. 180, de 29 de julio de 2015).
- j) Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. (BOE. núm. 209, de 30 de agosto de 2004).
- k) Real Decreto 165/2019, 22 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de adopción internacional. (BOE. núm. 81, de 4 de abril de 2019).
- l) Orden DSA/1009/2021, de 22 de septiembre, por la que se crea el Consejo Estatal de Participación de la Infancia y de la Adolescencia (BOE núm. 231, de 27 de septiembre de 2021)
- m) Real Decreto 903/2021, de 19 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril (BOE núm. 251, de 20 de octubre de 2021)

9.3 NORMATIVA AUTONÓMICA

- a) Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia (DOCV núm. 8450, de 24 de diciembre de 2018).
- b) Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 7911, de 7 de noviembre de 2016).
- c) Decreto 93/2001, de 22 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Protección Jurídica del Menor en la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 4008, de 28 de mayo de 2001), modificado por el Decreto 28/2009, de 20 de febrero (DOGV núm. 5961, de 24 de febrero de 2009).
- d) Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social (DOGV núm. 8197, de 23 de diciembre de 2017).
- e) Decreto 65/2011, de 27 de mayo, del Consell, por el que se regula el Consejo de Adopción de Menores de la Generalitat (DOGV núm. 6531, de 30 de mayo de 2011).
- f) Decreto 100/2002, de 4 de junio, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la acreditación, funcionamiento y control de las entidades de mediación de adopción internacional y Registro de Reclamaciones formuladas contra entidades de mediación acreditadas en la Comunidad Valenciana (DOGV núm. 4271, de 14 de junio de 2002).
- g) Decreto 62/2012, de 13 de abril, del Consell, por el que se regulan los órganos territoriales de coordinación en el ámbito de la protección de menores de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 6755 de 17 de abril de 2012)
- h) Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar (DOGV núm. 9036, de 8 de marzo de 2021).
- i) Decreto 60/2021, de 14 de mayo, del Consell, de regulación y coordinación de los órganos de la Administración de la Generalitat de participación infantil y adolescente, y de protección de la infancia y la adolescencia (DOGV núm. 9093, de 26 de mayo de 2021).
- j) Corrección de errores del Decreto 60/2021, de 14 de mayo, del Consell, de regulación y coordinación de los órganos de la Administración de la Generalitat de participación infantil y adolescente, y de protección de la infancia y la adolescencia (DOGV núm. 9120, de 5 de julio de 2021).
- k) la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.
- l) DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales