

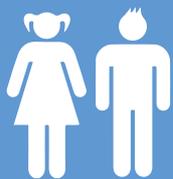


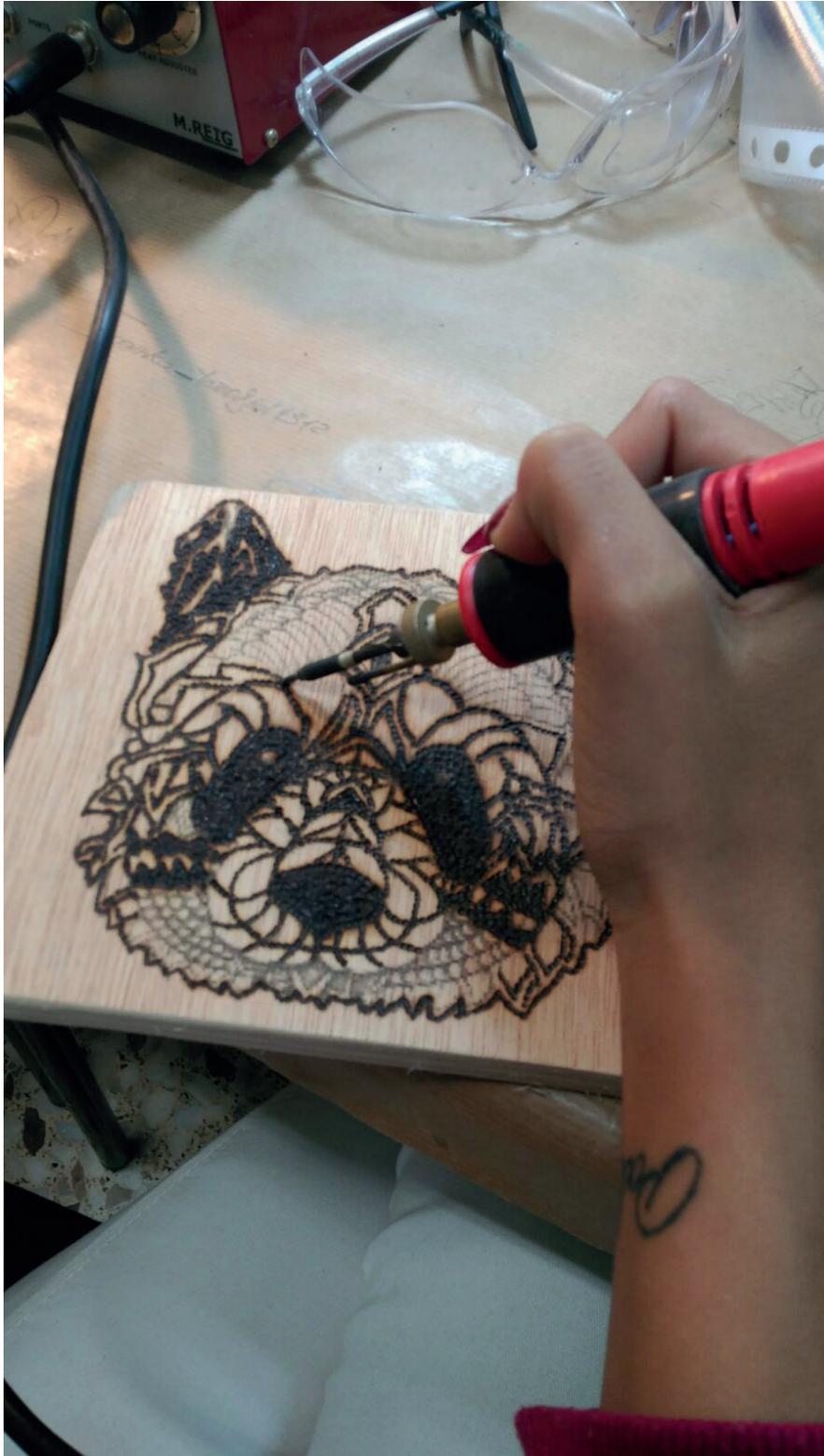
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIOS

ESPACIO SOCIO-LABORAL DE JÓVENES MARÍTIMO

2022







# Presentación

La Delegación de Servicios Sociales asume el reto de mejorar la calidad y la transparencia de los servicios públicos de su competencia.

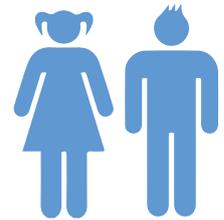
Con esta voluntad de mejora, la Delegación, a través del Servicio de Bienestar Social e Integración y de la Sección de Menor, pretende fomentar el acceso de la infancia y la adolescencia del municipio de València a los recursos que promuevan su desarrollo y bienestar. Para lo cual dispone del Espacio Socio-laboral de Jóvenes Marítimo, un recurso especializado para la intervención con menores adolescentes, a fin de garantizar los derechos a la educación, a la formación y a la vida en sociedad.

El principio del respeto al interés superior de la y del menor guía el objetivo de la Delegación y se conjuga con los principios de calidad y transparencia en la gestión pública, que se reconocen como derechos de la ciudadanía.

Es por eso que esta carta de servicios, elaborada en virtud de estos principios, pretende ofrecer información clara, completa y actualizada sobre los servicios y prestaciones que el Ayuntamiento de València, a través del Espacio Socio-laboral de Jóvenes Marítimo, pone a disposición de las y los menores adolescentes del municipio, así como la vía de acceso al recurso.

En definitiva, se trata de garantizar el cumplimiento de los derechos de la infancia, ofreciendo la información necesaria para que las familias puedan conocer los recursos públicos de los que pueden beneficiarse sus hijas e hijos.

Además de esta importante aportación para la ciudadanía, la Carta de Servicios hace posible la evaluación de los procesos internos y la implementación de actuaciones de mejora continuada de los servicios prestados. Así mismo, se convierte en un instrumento de participación de la ciudadanía, haciendo posible la expresión de sus necesidades y expectativas respecto de los servicios que recibe.



**Isabel Lozano Lázaro**

*Concejala delegada de Servicios Sociales*



## Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio de Bienestar Social e Integración, Sección de Menor, es la unidad que asume la coordinación y la responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de esta carta de servicios.

### Nuestra **misión**



Atender a la infancia y a la adolescencia por medio de medidas preventivas, de promoción de derechos y de intervención ante situaciones de vulnerabilidad o desprotección por riesgo o desamparo.



### Nuestra **visión**



Conseguir ofrecer una atención diligente y de alta calidad para el cumplimiento efectivo de los derechos de la infancia y la adolescencia y, especialmente, en los casos de menores en situación de riesgo o desamparo.





## ¿Qué servicios ofrecemos?

- **Atención especializada a menores adolescentes en riesgo de exclusión social.** Intervención con menores en situación de riesgo por medio de actividades ocupacionales y educativas impartidas por profesionales especializados en el Centro de Día Municipal para Jóvenes, a través de talleres formativos y basándose en un plan de intervención individual para cada menor.
- **Soporte y orientación terapéutica.** Ayudar a las familias, por medio de un trabajo especializado, a solucionar los problemas y conflictos que les afecten en sus relaciones personales y afectivas, especialmente aquellos que perjudican a los y las menores.
- **Escuela de padres y madres.** Sesiones de información y reflexión sobre temas de interés para las familias relacionadas con sus hijas e hijos.
- **Orientación educativa y laboral.** Tutorías individuales y grupales para analizar las capacidades e intereses de las y los menores y realizar un itinerario educativo y formativo personalizado que mejore las posibilidades de inserción.
- **Talleres formativos.** Talleres para formar en conocimientos básicos y favorecer hábitos y técnicas de estudio a fin de retomar la formación reglada. Consisten en talleres de soporte y talleres de informática.
- **Talleres de formación laboral inicial.** Talleres para adquirir hábitos y actitudes de trabajo y para conocer técnicas y tareas concretas de cada taller. Consisten en talleres de carpintería, soldadura y hostelería.
- **Talleres de actividades grupales.** Talleres para aprender conceptos como el respeto, la sensibilización, la solidaridad, el diálogo, la creatividad y la reflexión, por medio de actividades prácticas en grupo.
- **Actividades internas y externas de ocio y tiempo libre.** Actividades deportivas, visitas culturales, excursiones, salidas de invierno y de verano y participación en campañas o concursos municipales.
- **Comedor.** Almuerzo al mediodía.
- **Bono de transporte.** Entrega de bonos de transporte público para la asistencia al centro de las y los menores que necesitan el desplazamiento.



# Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Con carácter específico según el catálogo de referencia para los Servicios Sociales (Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) y de conformidad con estos preceptos, las personas tienen derecho a:

## Derechos generales de las personas usuarias:

- Derecho a acceder al sistema público de servicios sociales y a disfrutar de la atención social sin ninguna discriminación por cualquier circunstancia personal o social.
- Derecho a disponer de un plan de atención individual en función de la valoración de su situación que se revise periódicamente y siempre que se altere la situación inicial de la persona.
- Derecho a la confidencialidad de todos los datos con las garantías previstas en la normativa sobre protección de datos de carácter personal y acceder a su expediente personal sin vulnerar el derecho a la intimidad de terceras personas.
- Derecho a recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, sobre los derechos y deberes de las personas destinatarias y usuarias y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones que habrán de ser expuestos de forma visible en los centros de atención.
- Derecho a participar en la toma de decisiones del centro de servicios sociales que les afecten y a rechazar la oferta de participación en servicios o programas y que su consentimiento sea requerido para el ingreso en un centro o participación en un programa, sin perjuicio del cumplimiento debido de las resoluciones judiciales cuando esté limitada su capacidad de obrar.
- Derecho a ser tratadas con respeto a la dignidad, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y el resto de derechos que les corresponden.
- Derecho a contar con una o un profesional de referencia.



### Derechos de las personas beneficiarias del recurso:

- Derecho a recibir la prestación del servicio previsto en las normas.
- Derecho a recibir una atención que respete su dignidad y que tenga por principio su interés superior.
- Derecho a conocer el funcionamiento del centro, sus normas de convivencia y a que les expliquen sus derechos y deberes.
- Derecho a conocer su situación en el centro, a ser parte activa en las decisiones que tengan directamente que ver con su proceso y a opinar, efectuar sugerencias y participar en la organización del centro.
- Derecho a acceder al equipo profesional para tratar cualquier aspecto que tenga que ver con las actuaciones que realicen.
- Derecho a recibir una formación y una educación fundadas en valores que propicien la convivencia desde el compromiso, la responsabilidad y la solidaridad, permitiéndolos prepararse para participar activamente en la vida social y cultural.
- Derecho a que se les explique, de forma comprensible, el proceso educativo que se pretende desarrollar y el plan de intervención diseñado de forma específica en su interés, así como el derecho a rechazarlo.
- Derecho a que se guarde secreto de la información obtenida sobre las circunstancias familiares y personales de las y los menores que reciben asistencia, sin que eso menoscabe el deber de comunicación de posibles situaciones de riesgo o desamparo.

### Derechos de las familias:

- Derecho a que las y los menores reciban el servicio previsto en las normas.
- Derecho a que las y los menores reciban una atención que respete su dignidad y que tenga por principio su interés superior.
- Derecho a conocer, en todo momento, el plan elaborado respecto a la persona menor y su derecho de oponerse.
- Derecho a que se le proporcione información completa del contenido y finalidad de las actividades en que esté prevista la participación de la o del menor.



- Derecho a recibir atención en el centro, previa cita, para poder plantear, debatir, dialogar, recibir o proporcionar información sobre cualquier aspecto relevante relacionado con la o el menor y su proyecto individual.
- Derecho a que se guarde secreto de la información obtenida sobre las circunstancias familiares y personales, sin que eso menoscabe el deber de comunicación de posibles situaciones de riesgo o desamparo.

### Obligaciones de las personas beneficiarias del recurso:

- Asistir con regularidad y puntualidad y justificar las ausencias o retrasos.
- Solicitar autorización para utilizar espacios del centro o materiales.
- Respetar la prohibición de no fumar.
- Respetar la prohibición de no vender ni consumir drogas o alcohol durante el tiempo diario de asistencia al centro, ni acudir bajo los efectos de sustancias tóxicas.
- Respetar la prohibición de no llevar objetos que puedan causar lesiones.
- Dispensar un trato respetuoso y un comportamiento cívico.
- Obedecer las instrucciones de las y los profesionales.
- Cuidar y tratar adecuadamente el equipamiento, el mobiliario, los efectos, los materiales y las instalaciones del centro.
- Trabajar de manera cooperativa con el resto de menores cuando así se requiera.
- Respetar y cumplir los compromisos adquiridos.
- Respetar las propiedades ajenas.

### Obligaciones de las familias:

- Responsabilizarse de la asistencia regular y puntual de la o del menor al centro y de justificar adecuadamente las faltas de asistencia.
- Aportar la documentación que le sea requerida a fin de desarrollar el plan de intervención diseñado.
- Facilitar los datos personales, de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar la situación.



- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a los servicios que reciban.
- Observar una conducta basada en el respeto y la colaboración para facilitar la convivencia y la resolución de los problemas.
- Participar activamente en el proceso de mejora, autonomía personal e integración social.

## Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un servicio de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación.

### Las sugerencias podrán ser presentadas:

**Vía telemática.** A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal.

**Vía presencial.** Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

**Correo electrónico:** [ssmenor@valencia.es](mailto:ssmenor@valencia.es)

Las sugerencias serán contestadas siempre que la Sección de Menor las considere relevantes para la mejora del servicio.

### En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica; para eso, se debe acceder con certificado digital.

**Vía presencial.** Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el Registro de la calle Amadeo de Savoya o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, así como a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.



## Las reclamaciones habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 15 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

## Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <[www.valencia.es](http://www.valencia.es)> y a través de folletos informativos.

## Medidas de subsanación y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se procederá a analizar las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren el cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria en que se le informará de las medidas correctoras que hay que adoptar.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.



# Normativa aplicable

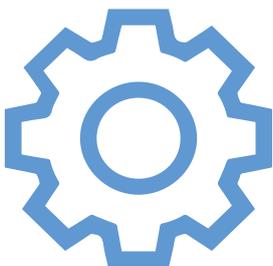
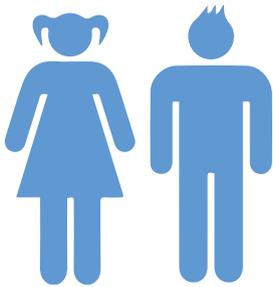
## Estatal

- 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.
- Ley orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.





## Legislación aplicable

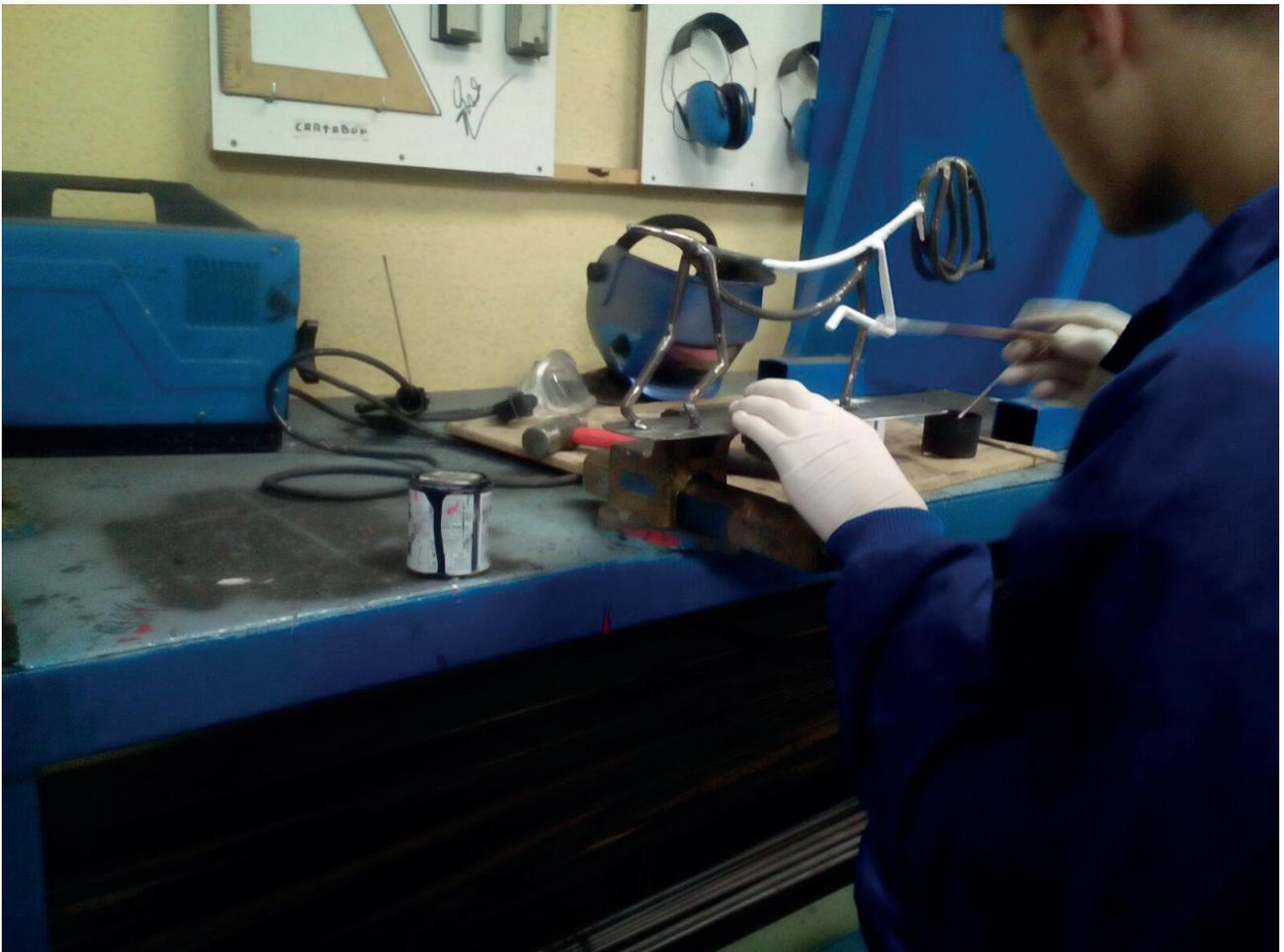


### Autonómica

- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 93/2001, de 22 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el cual se aprueba el Reglamento de medidas de protección jurídica del menor en la Comunidad Valenciana.
- Orden de 17 de enero de 2008, de la Consellería de Bienestar Social, por la cual se regula la organización y el funcionamiento de los centros de protección y acogimiento residencial y de estancia de día de menores en la Comunidad Valenciana.
- Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de infancia y adolescencia.
- Decreto 28/2009, de 20 de febrero, del Consell, por el cual se modifica el Reglamento de medidas de protección jurídica del menor en la Comunidad Valenciana.
- Plan de Inclusión y Cohesión Social 2017-2022

### Local

- Plan de Servicios Sociales para la ciudad de València 2019-2023





## ¿A qué cosas nos comprometemos?

Aplicación de las normas en todos los procedimientos de solicitud y admisión.

01

**Porcentaje de solicitudes tramitadas en cumplimiento de las normas.**

**Porcentaje de altas adjudicadas en cumplimiento de las normas.**

Contestación a la solicitud de plaza en el plazo de 15 días.

02

**Número de días entre la recepción de la solicitud de plaza por el órgano gestor y la emisión de la respuesta a la solicitud.**

Traslado de forma personalizada a cada una de las personas adjudicatarias de plaza en el centro y a sus familiares de toda la información relativa a los derechos, deberes y normas internas de este.

03

**Porcentaje de personas adjudicatarias de plaza a las cuales se entrega de forma personal un folleto informativo que contiene toda la normativa del centro.**

La atención será personalizada y profesional, de forma que se asegure la intimidad y confidencialidad.

04

**Encuestas anuales de satisfacción. Respuesta positiva superior al 80%.**

Atención inmediata de todas las consultas que sean consideradas urgentes.

05

**Porcentaje de consultas urgentes atendidas en el mismo día.**

El centro de día está abierto al público en un horario continuo de 8 horas, de lunes a viernes.

06

**Porcentaje de cumplimiento de horario de apertura al público.**

Las actividades y servicios se iniciarán y finalizarán a la hora prevista.

07

**Porcentaje de cumplimiento de horarios previstos.**



- |   |    |  |
|---|----|--|
| En las actividades externas habrá una proporción de un profesional por cada cinco menores.  | 08 | <b>Porcentaje de cumplimiento de la proporción de un profesional por cada cinco menores en las actividades externas.</b> |
| Las personas con plaza en el centro de día dispondrán de un bono transporte adaptado a sus necesidades de desplazamiento.   | 09 | <b>Porcentaje de menores que reciben un bono transporte adaptado a sus necesidades de desplazamiento.</b>                |
| Realización de talleres para las personas admitidas en el centro, que serán seleccionados por ellos mismos, con disposición de todos los materiales y herramientas necesarias para su desarrollo sin coste adicional. | 10 | <b>Encuestas anuales de satisfacción. Respuesta positiva superior al 80%.</b>  |
| Remisión de información y solicitud de autorización familiar para el 100% de las actividades externas.  | 11 | <b>Porcentaje de autorizaciones solicitadas respecto a las actividades externas realizadas.</b>                          |
| Las reclamaciones se responderán en el plazo de 15 días desde su recepción en el órgano competente.   | 12 | <b>Número de días entre la recepción de una reclamación por el órgano gestor y la emisión de la respuesta.</b>           |
| Realización de encuestas anuales de satisfacción entre todas las familias y menores de forma independiente.   | 13 | <b>Porcentaje de familias y de menores que participan en las encuestas anuales.</b>                                      |

# Carta de servicios del Espacio Socio-laboral de Jóvenes Marítim

Sección del Menor

Datos generales:

## ESPACIO SOCIO-LABORAL DE JÓVENES MARÍTIMO

C/ Escalante, 187  
46011 València

Telèfon:

963 014 005

Fax:

963 728 391

Horario de atención al público:

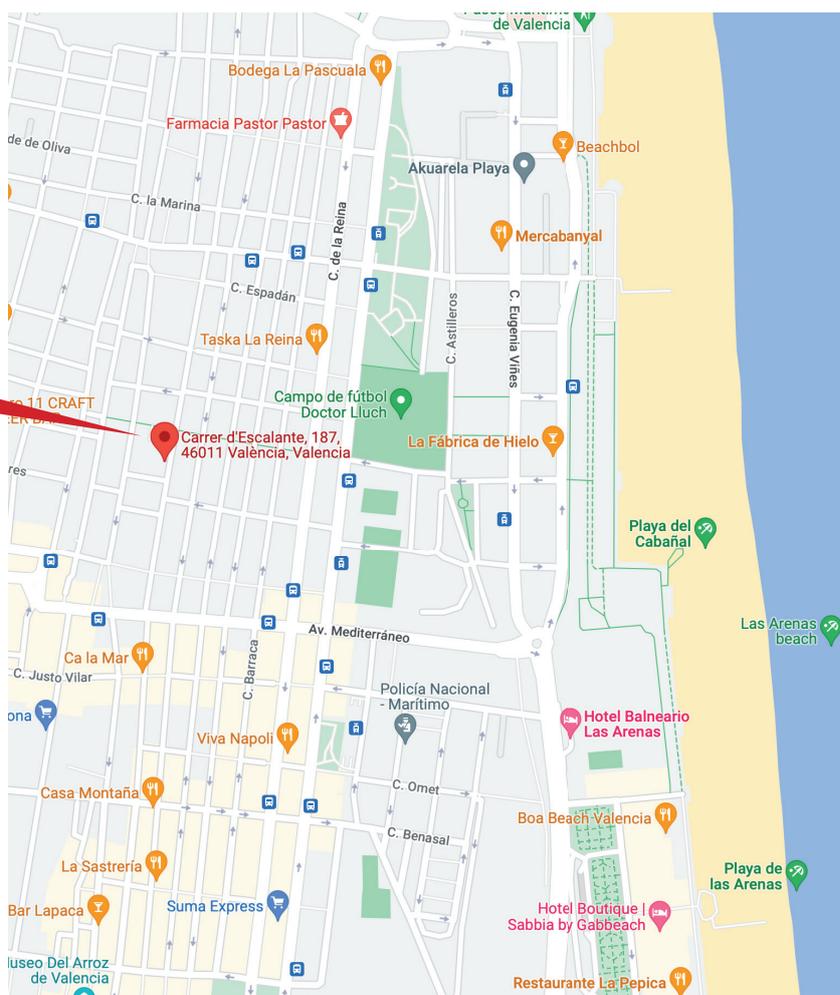
De lunes a viernes

de 9:00 a 17:00 h

Direcciones electrónicas

[ssmenor@valencia.es](mailto:ssmenor@valencia.es)

[www.valencia.es/bienestarsocial](http://www.valencia.es/bienestarsocial)



Icones gentiles de Freepik a través de [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com) - Mapa gentiles de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA