

CARTA DE SERVEIS

ACREDITACIÓ D'ENTITATS PROVEÏDORES DE LA XARXA DE SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PÚBLICA
ACREDITACIÓ CENTRE D'ACOLLIMENT (CA)



Som professionals d'arreu de Catalunya i de molt diverses disciplines. Units pel treball i pel desig de realitzar-lo amb el màxim de rendibilitat social, agrupem un gran nombre de projectes empresarials i més de 400 treballadores. **Com a cooperativa d'iniciativa social ens plantegem, perseguim i aconseguim diferents fites, com:**

1. Gestionar democràticament la cooperativa (les persones sòcies treballadores participen de la propietat, la gestió i la presa de decisions).
2. Enfortir i crear llocs de treball estables i de qualitat a través de la distribució dels excedents de l'activitat econòmica generada des de la cooperativa.
3. Contribuir a la creació de riquesa social i estar al servei de les persones a través dels diferents projectes i iniciatives socials, com a principal finalitat de la cooperativa.

En aquesta línia i en coherència amb els valors de l'entitat, **la missió de GEDI, és:**

- Associar professionals amb vocació de millora social que participin de l'empresa, i dotar-les d'un lloc de treball de qualitat.
- Ser referent de qualitat en la gestió de projectes empresarials, especialment en l'àmbit dels serveis a les persones.
- Esdevenir una alternativa empresarial basada en el treball en xarxa.

PRINCIPIS DE GESTIÓ

Socialment responsables

GEDI duu a terme la seva activitat amb criteris de desenvolupament sostenible i responsabilitat social, amb l'objectiu de crear valor econòmic, mediambiental i social, i contribuir al benestar i el progrés de les generacions presents i futures.

Sense ànim de lucre

Els excedents econòmics no es distribueixen entre les persones sòcies, sinó que es reinverteixen en l'objecte social de la cooperativa per tal d'afavorir la seva consolidació, la creació d'ocupació i el desenvolupament de noves idees.

Mirada feminista i interseccional

Apliquem un pla per garantir la igualtat de gènere. La cooperativa fa seves totes les mesures de foment de la igualtat entre homes i dones.

Iniciativa social

Els projectes de GEDI gestionen serveis d'atenció a les persones des d'una cultura empresarial basada en principis i valors cooperatius. Posem les persones per davant del capital i prioritzem la millora continua de la qualitat, l'excel·lència en la gestió, la transparència, la participació i la gestió democràtiques, l'arrelament al territori, el treball en xarxa i la gestió responsable dels recursos.

Transparència

GEDI està compromesa amb la transparència com a valor fonamental de les cooperatives i en aplicació de la legislació vigent, especialment pel fet de ser, principalment, prestadors de serveis públics d'atenció a les persones. El nostre compromís, però va més enllà amb els nostres socis i treballadors amb la celebració periòdica de jornades empresarials i les assemblees que són obertes a les persones que hi puguin estar interessades.

SERVEIS QUE OFERIM

1. Acollida

Gestionem serveis d'acolliment residencial d'estada limitada especialitzats i adreçats als àmbits de la infància, l'adolescència i la joventut. L'objectiu és realitzar l'observació i diagnòstic de la situació d'infants o joves atesos i llurs famílies, per tal d'elaborar la corresponent mesura de proposta quan és necessària l'atenció immediata i transitòria de l'infant o l'adolescent que ha de ser separat del seu nucli familiar. Als centres d'acollida se'ls proporciona un lloc de residència i convivència que compleixi l'objectiu de satisfer les seves necessitats de protecció, educació i desenvolupament.

2. Educació i formació

A Gedi treballem en projectes destinats a educar i formar infants, joves i adults. Dins d'aquest àmbit, gestionem escoles bressol en diversos municipis, així com serveis d'atenció diürna per donar suport a infants i adolescents en situació de risc. També treballem en Unitats d'Escolarització Compartida que ofereixen formació a alumnes que manifesten absentisme i/o rebuig escolar i en el Programa d'Acompanyament

Educatiu que ajuda a acomplir tasques escolars i ofereix activitats lúdiques per promoure l'autonomia dels estudiants. D'altra banda, gestionem tallers per a persones amb necessitats d'integració social, espais d'alfabetització i aprenentatge per a adultes i oferim formacions fetes a mida per a diferents entitats.

3. Atenció psioterapèutica

Els Serveis Integrals d'Atenció Psicoterapèutica estan especialitzats en l'orientació i atenció psicoterapèutica de persones, famílies i parelles que presenten dificultats emocionals i/o relacionals que afecten el seu benestar. Comptem amb diversos centres adreçats a acompanyar i orientar famílies en situació de vulnerabilitat social, oferir suport psicològic en centres de protecció de menors, o assessorar, supervisar i formar equips socioeducatius.

4. Salut i Autonomia personal

Gedi impulsa i participa en diversos projectes i serveis destinats a millorar la vida de les persones: L'equipament SIRIUS busca millorar situacions personals, familiars i socials de persones amb discapacitat i autonomia

reduïda tot valorant el producte de suport més adequat (adaptació de la llar, del centre de treball,...) per incrementar la seva autonomia. El programa REMS treballa amb persones grans que tenen malalties neurodegeneratives o deteriorament cognitiu. Ofereix teràpies no farmacològiques per a mantenir al màxim les seves capacitats físiques i cognitives. També oferim serveis de menjador per a persones grans que viuen soles o comencen a tenir problemes per a preparar els seus àpats.

5. Promoció de l'ocupació i inserció laboral

Des de Gedi, i en col·laboració amb ajuntaments de diversos municipis i el Departament de Treball de la Generalitat, gestionem el MAIS, programa d'inserció laboral per a persones destinatàries de la Renda Garantida de Ciutadania que busca millorar l'ocupabilitat de les persones acompanyant-les durant tot el procés. Hem impulsat la creació de l'empresa d'inserció Can Colomé, amb l'objectiu de formar professionalment a joves migrants no acompanyats per tal de millorar les seves qualitats i la seva inserció

laboral. A més, comptem amb serveis de guia que generen itineraris adaptats perquè gent gran amb demència i altres malalties neurodegeneratives puguin visitar exposicions i museus.

6. Àrea comunitària

En aquest àmbit d'intervenció gestionem serveis adreçats a la comunitat i promovem la cohesió social de la ciutadania. Encabim serveis de mediació per resoldre malentesos entre persones o entitats a través d'un acord conjunt i satisfactori que millori la convivència. També comptem amb projectes d'intervenció a les comunitats de veïnes perquè afrontin problemàtiques derivades de viure en un mateix edifici i projectes de sensibilització sobre la cultura de la mediació en comunitats (municipis, barris, entitats,..) a través del treball conjunt dels diferents agents i accions formatives. A més, comptem amb agents cívics que treballen per informar sobre l'ordenança de civisme, detectar petites problemàtiques i actuar per resoldre-les.

7. Cooperació internacional

En el Servei de Primera Acollida treballem per donar la informació necessària i promoure un sentiment de pertinença a persones nouvingudes, realitzant 3 mòduls formatius per a poder obtenir el Certificat d'Accollida i així sol·licitar el permís de residència. Des del 2007 també vam iniciar un seguit de projectes, serveis i iniciatives al Marroc amb la finalitat de promoure el cooperativisme d'iniciativa social. Aquests estan enfocats a promoure la cohesió social, reforçar el paper de la dona emprenedora i l'apoderament socioeconòmic de les cooperatives a través d'aliances publico-privades entre la Generalitat de Catalunya i el Marroc.

8. Promoció del cooperativisme

Gedi és impulsor de diferents iniciatives de promoció del cooperativisme d'iniciativa social, col·laborant en la seva regulació i establint acords d'Intercooperació. Un d'ells és l'Ateneu Cooperatiu de la Catalunya Central, un servei públic integrat per 6 cooperatives i 36 entitats col·laboradores. Els ateneus cooperatius són espais de trobada, coordinació i aprenentatge, la base per impulsar l'economia social i cooperativa de cada territori, tot creant ocupació estable i de qualitat.

9. Comunicació

Gedi Media s'ha convertit en una marca pionera en l'ús del periodisme mòbil i la gestió de contingut en streaming. Més enllà de la millora interna dels processos comunicatius de la mateixa cooperativa, tenim com a principal objectiu oferir serveis de comunicació integrals, tant per a empreses com per a particulars. És per això que GediMedia ens especialitzem en diverses àrees: Des de l'emissió de contingut en directe, la producció i edició de ràdio i televisió, el disseny gràfic, la creació i gestió de continguts web i xarxes socials, megafonies i presentacions de tot tipus d'esdeveniments, elaboració de produccions i guions, continguts per a revistes i premsa, i serveis de vídeo.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets

1. Dret a rebre serveis de qualitat.
2. Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
3. Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
4. Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
5. Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
6. Confidencialitat de les dades i informacions personals.
7. Dret a la informació sobre:
 - Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
 - La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.

- Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
- Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
- Presentació de queixes i reclamacions.
- En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

Deures

1. Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
2. Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
3. Deure de tractar el personal amb respecte i atendre les indicacions rebudes.
4. Deure d'utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions i recursos materials.
5. Deure a complir la normativa del servei.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL CA

Drets

1. Saber per què t'estàs en un centre i conèixer quins són els teus drets i deures.
2. Conèixer les normes de funcionament del centre, les teves obligacions i les conseqüències que pot tenir no complir-les.
3. Ser respectat/ada: les mesures educatives correctores han de ser coherents i proporcionals als incompliments, i no han de consistir mai en una privació d'aliments ni en càstigs corporals ni vexacions.
4. Tenir una persona tutora a qui puguis explicar qualsevol problema que tinguis i que es preocupi per tu, t'acompanyi i t'orienti en la teva estada al centre.
5. Participar en les assemblees del centre: fer propostes i expressar la teva opinió amb respecte per als teus companys, i sense que ningú et pugui restringir la teva llibertat d'expressió.
6. Participar de forma activa en la programació d'activitats internes o externes del centre i en el seu desenvolupament.
7. Fer ús dels espais comuns interiors i exteriors de la casa, tot i que per accedir a determinats espais (bugaderia, garatge, despatxos, habitació d'altres nois i noies, despatx de direcció...) hauràs de demanar permís o t'hi haurà d'acompanyar un educador o educadora.
8. Tenir la teva intimitat i les teves coses personals, així com un lloc on guardar-les i decorar la teva habitació o l'espai assignat, sempre que respectis els drets dels altres. A més, tens dret a utilitzar el bany (dutxa i vàter) amb la deguda intimitat.
9. Exigir que la teva història i els detalls personals es tractin amb confidencialitat, ja que no es poden

explicar sense el teu consentiment.

10. Practicar la teva religió i ser respectat/ada per les teves creences.
11. Rebre visites de la teva família (tens dret a saber quins dies i a quines hores et visitaran) o fer sortides de cap de setmana en funció de cada cas particular, excepte si ho ha prohibit el jutjat o la DGAIA.
12. Trucar i rebre trucades telefòniques sense que s'escoltin les teves converses (excepte si el jutjat o la DGAIA estableixen una altra cosa i t'ho comuniquin prèviament), i saber quins dies, quant de temps i amb qui pots tenir aquestes comunicacions.
13. Enviar o rebre cartes i utilitzar el correu electrònic i que ningú s'ho llegeixi (excepte si el jutjat o la DGAIA han establert una altra cosa i t'ho comuniquen prèviament), tot i que el centre vetllarà perquè l'ús que facis del correu electrònic i l'accés a Internet no comporti un risc per a la teva integritat i el teu desenvolupament com a persona.
14. Relacionar-te amb els teus amics i amigues: sortir amb ells en els moments que t'ho permetin i d'acord amb els horaris del centre; portar-los al centre per jugar o de visita (amb una autorització prèvia a les hores o espais que el centre disposi); anar a festes d'aniversari o altres celebracions quan t'hi convidin; celebrar el teu aniversari amb companyes i companys.
15. Jugar, tenir temps lliure i temps d'esbarjo; participar en activitats extraescolars, esplais o qualsevol altra activitat segons els teus interessos i aficions particulars, sempre que les possibilitats reals del centre ho permetin.
16. Rebre atenció mèdica en cas que et trobis malament o et facis mal. Si tens una malaltia, t'han de cuidar, pots reposar a la teva habitació, t'han d'informar sobre el que et passa i els medicaments que et prens, i que la teva opinió sobre la teva salut sigui tinguda en compte. Si tens alguna necessitat especial, els teus guardadors o guardadores han de buscar qui et pugui ajudar (reforç escolar, logopèdia, suport psicològic).
17. Anar a l'escola i disposar de tot el material necessari (llibres, quaderns, llibretes, material de consulta, motxilla, etc.) i poder seguir el curs.
18. Comptar amb el suport i l'ajut dels educadors i educadores per trobar feina o accedir als recursos necessaris per fer-ho, en cas que no vulguis

continuar estudiant i tinguis edat per treballar.

19. Rebre formació en català i anar a classe per aprendre la llengua, si has vingut de fora de Catalunya i/o no la parles bé.
20. Tenir la teva documentació identificativa o que te la tramitin.
21. Rebre el suport de la DGAIA: aquesta entitat ha de defensar els teus drets i els teus interessos, i ha d'emprendre les actuacions legals necessàries per defensar-los.
22. Tenir dret a un pla de retorn amb la teva família, si la teva situació personal i la de la teva família ho permet i ho fa aconsellable, i també a ser informat/ada de la situació de la teva família sempre que ho demanis.
23. Rebre ajut per gestionar i administrar els teus diners: tu en portaràs el control i seguiment, i podràs comptar amb el suport del teu tutor/a per fer-ho (aquest et pot ajudar a estalviar els diners que rebis per a les teves despeses o els que obtinguis per fer alguna activitat o treball remunerat).
24. Queixar-te i presentar reclamacions, i també a fer suggeriments o peticions.

Deures

1. Respectar els horaris del centre (d'entrada i sortida) que s'han pactat amb els educadors i educadores.
2. Fer els àpats amb les teves companyes i companys en els horaris establerts (només en casos excepcionals i per raons justificades, aquests horaris es podran alterar).
3. Tenir cura dels espais i el material del centre, incloent-hi els vehicles, procurant que es mantinguin en bon estat.
4. Col·laborar en determinades tasques domèstiques (parar la taula, recollir-la, escombrar, endreçar la teva habitació, etc.) segons la teva edat.
5. Respectar les altres persones que viuen i es relacionen amb tu, i ser tolerant amb les seves idees i opinions. No pots insultar, menysprear i, encara menys, agredir cap company/a. Has de respectar els educadors i educadores, i seguir les seves indicacions i orientacions. Has de respectar la gent que viu a prop del centre, els veïns i les veïnes: d'aquesta manera ells t'acolliran bé.
6. Protegir la teva imatge i especialment la dels teus

companys, sobretot quan pengis fotografies a Internet (xats, pàgines web, blocs, Facebook, Instagram...). No donar les teves dades ni l'adreça d'on vius ni tampoc la dels teus companys i companyes. Qualsevol situació d'aquestes o qualsevol dubte l'hauràs de comentar amb els teus tutors i tutores.

7. Tenir cura de tu mateix/a i de cuidar aquelles coses que t'ajuden a mantenir un bon nivell de salut, com ara: una bona higiene, alimentar-te bé i abrigar-te adequadament en funció de l'època de l'any.
8. Anar a l'escola, a l'institut o a la feina. La formació escolar és obligatòria i és molt important per a tu.

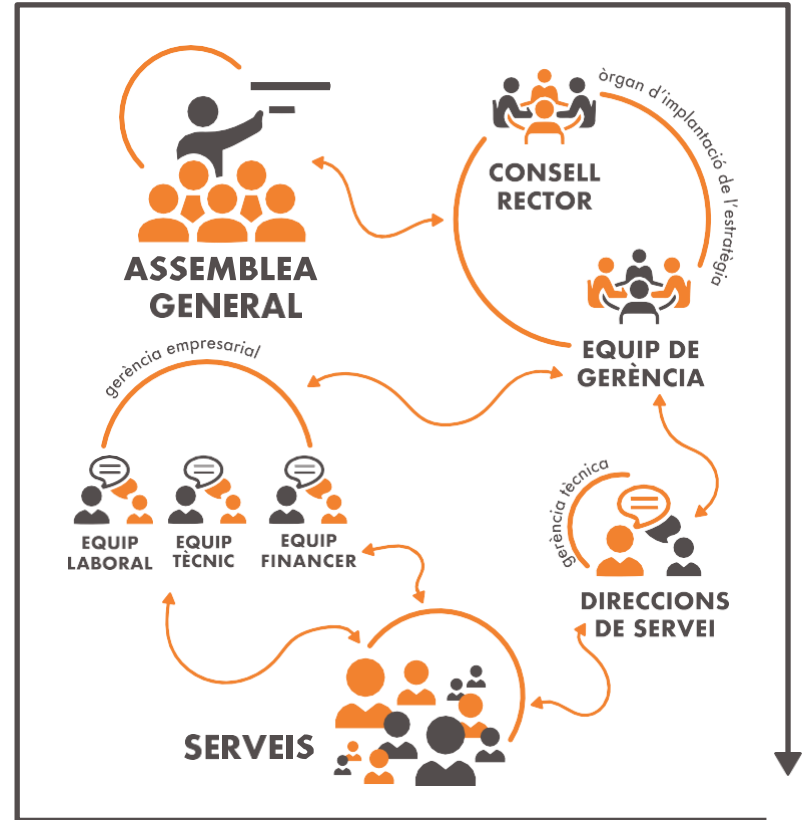
EL NOSTRE ORGANIGRAMA

Com treballem?

Utilitzant el nostre treball com a valor compartit i capitalitzant-lo en una cooperativa. De forma democràtica, transparent, col·laborant amb l'entorn, creant xarxes,...

Posant la persona al centre de la intervenció, amb un equip de professionals del món de l'educació social, la pedagogia, la psicologia, el treball social, la integració social.

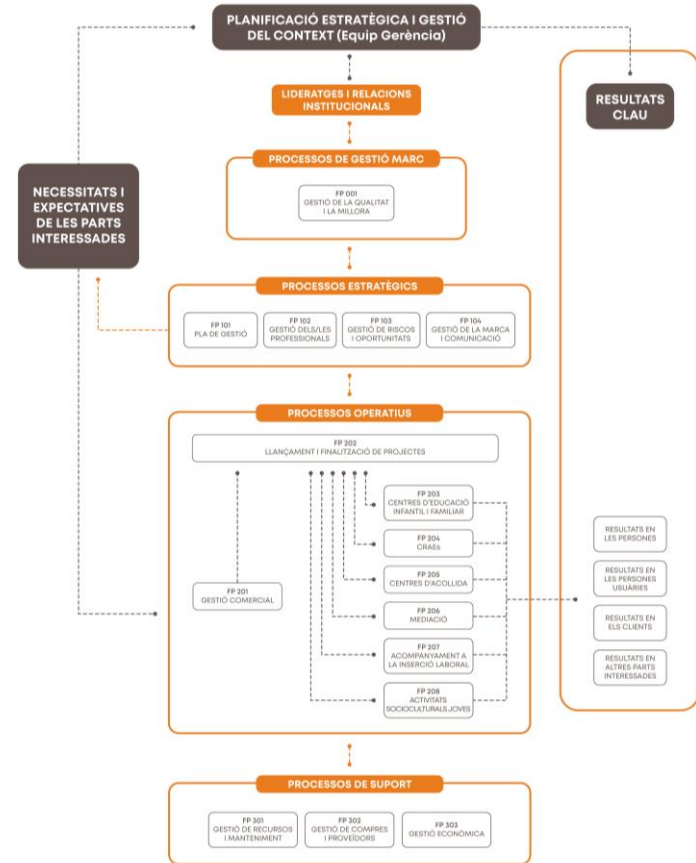
Experimentant amb l'economia circular, el non-profit, l'agroecologia, la rendibilitat social, l'economia col·laborativa i, sobretot, amb el cooperativisme. Esdevenint una alternativa empresarial real en la gestió de mercats. La gestió de les persones per preservar i tenir cura de la vida vers la gestió de les persones per acumular capital.



POLÍTICA DE QUALITAT

El sistema de gestió de qualitat de GEDI SCCL segons la norma ISO 9001:2015, està enfocat a la millora contínua i s'articula a partir de cinc eixos vertebradors:

1. Gestió de la qualitat i la millora
2. Pla de gestió
3. Gestió dels professionals
4. Gestió de riscos i oportunitats
5. Gestió de la marca i la comunicació
6. Gestió comercial
7. Llançament i finalització de projectes
8. Gestió de recursos i manteniment
9. Gestió de compres i proveïdors
10. Gestió econòmica



PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

A Gedi Gestió i Disseny SCCL creiem fermament en la importància de fomentar un entorn segur, ètic, d'igualtat i confiança per a totes les persones sòcies, treballadores i col·laboradores; clients i entitats.

Per aquesta raó, hem implementat un sòlid Canal Ètic que permet a qualsevol persona reportar possibles conductes indegudes o violacions ètiques que hagi detectat a la nostra organització.

QUINS FETS ES PODEN NOTIFICAR?

Pots informar a través del Canal Ètic dels fets que consideris puguin suposar un incompliment de la normativa legal, del Codi Ètic o de qualsevol normativa

interna vigent, com ara:

- Conductes relatives al frau i corrupció.
- Conductes relatives a la Seguretat, salut i higiene a la feina.
- Discriminació i assetjament al lloc de treball.
- Conductes relatives a la seguretat de la informació, protecció de dades i mercats de valors.
- Pràctiques anticompetitives.
- Conductes contràries als drets humans o danys al medi ambient.
- Altres possibles infraccions penals o administratives.

CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS:

- **Confidencialitat:** Entenem que la confidencialitat és fonamental per encoratjar les persones a presentar denúncies. Garantim la confidencialitat absoluta en tot el procés i protegim la identitat de la persona denunciant en la mesura permessa per la llei. S'hi inclou la possibilitat de fer l'alerta de manera anònima.

- **Procés d'investigació imparcial:** Un cop es presenta una denúncia, el nostre equip d'experts investigarà minuciosament l'assumpte de manera objectiva i diligent de conformitat amb la normativa interna i la legislació aplicable. Al llarg de tot el procés s'han de respectar els drets dels involucrats, en particular la presumpció d'innocència.
- **Protecció contra represàlies:** No tolerarem cap forma de represàlia contra les persones denunciants de bona fe. Estem compromesos a salvaguardar els drets i la integritat dels qui s'atreveixen a denunciar qualsevol irregularitat. Prendrem mesures disciplinàries apropiades contra qualsevol individu que prengui represàlies contra un denunciant.
- **Resolució i seguiment:** Un cop conclosa la investigació, prendrem les accions necessàries per abordar el problema identificat i, quan sigui possible, prendrem mesures correctives per prevenir futures violacions. A més, ens comprometem a mantenir informada la persona denunciant sobre el progrés i la resolució de la seva denúncia, sempre que sigui possible i permès per la llei

COM ENVIAR UNA COMUNICACIÓ?

Hi ha dues opcions:

Mitjançant una pàgina web:

Podeu accedir-hi a través d'aquest enllaç:

[Canal ètic | GEDI](#)

1. Prem el botó "Fes un click" i introdueix el codi GEDI.
2. Selecciona el botó del canal.
3. Escribeu el teu missatge sent el més específic possible. Pots adjuntar imatges i documentació.
4. Identifica't o selecciona l'opció d'anonimat. En qualsevol dels casos, has d'acceptar la Política de Privadesa.
5. En aquest cas, rebràs un codi identificador i una contrasenya únics que hauràs de desar per mantenir la comunicació, mitjançant un xat segur, sobre l'estat del teu click.
6. Cada vegada que vulguis saber si tens missatge nou al xat o vulguis aportar més informació, per assegurar la confidencialitat, has d'introduir

aquest codi i contrasenya a la pàgina d'inici, al botó "Accedir a un click anterior".

Mitjançant l'app co-resol:

1. Descarrega't l'app co-resol, acceptant les notificacions. És gratuïta i està disponible a l'App Store i a Google Play.
2. Prem el botó "fes un click" i introdueix el codi GEDI.
3. Selecciona el botó del canal.
4. Escriu el teu missatge sent el més específic possible. Pots adjuntar imatges i documentació.
5. Identifica't o selecciona l'opció d'anonimat. En qualsevol dels casos, has d'acceptar la Política de Privadesa.
6. Un cop hagis efectuat aquests passos, rebràs un missatge com a justificant de recepció del teu click.
7. La comunicació per al seguiment del click es realitzarà mitjançant un xat segur (podràs accedir-hi des del botó de xat de la pantalla inicial de l'app) fins al tancament del mateix.

Important:

Aquest Canal Ètic no és un servei d'emergències. No s'ha d'utilitzar aquest canal per informar sobre situacions que comportin una amenaça immediata. Si necessiteu assistència en una situació d'aquest tipus, si us plau contacteu amb les vostres autoritats locals i utilitzeu els canals definits a aquest efecte.

PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS ESPECÍFIQUES PER CA

Gedi SCCL disposa de fulls de reclamació per a les persones usuàries del Centre d'Acolliment i les posa a la seva disposició per a qualsevol moment que es demani, així com també les adreces i telèfons d'interès per als usuaris i usuàries i les seves famílies, com ara de la DGAIA, del Síndic de Greuges, i l'horari de la direcció del centre per poder adreçar-se en cas de queixes i suggeriments.

Gedi SCCL informarà a les persones usuàries del CA de la presència, dins de l'equip de gerència de l'entitat, d'una persona encarregada de rebre i gestionar que es detectin en la prestació del servei.

Com pots informar de queixes i suggeriments?

- Pots adreçar un escrit al tutor/a o a la direcció del teu centre, o bé comunicar-los-ho de paraula. Has de saber que, sempre que algun tema et preocupi, pots parlar-ne amb el director o directora del centre, però abans has de demanar un dia i una hora perquè et rebí i et pugui atendre de manera adequada, ja que el centre ha de vetllar per les teves necessitats.
- Pots adreçar-te a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de la manera següent:
 - Emplena el formulari que trobaràs a l'apartat "Infància i adolescència" de la pàgina web del Departament d'Acció Social i Ciutadania (<http://www.gencat.cat/dasc>).
 - Envia l'escrit per correu postal: Av. Paral·lel, núm. 52, 5a planta 08001 BARCELONA
 - Pots trametre un correu electrònic al Síndic de Greuges: www.sindic.cat.
- Si et trobes en una situació d'urgència, pots trucar al telèfon INFÀNCIA RESPON, que funciona les 24 hores del dia tots els dies de l'any: 900 300 777.



ACREDITACIÓ D'ENTITATS PROVEÏDORES DE LA XARXA DE SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PÚBLICA ACREDITACIÓ CENTRE D'ACOLLIMENT (CA)

CARTA DE SERVEIS: Document complementari

1. OBJECTIUS

1. Donar resposta immediata i transitòria d'acollida a qualsevol menor que estigui en situació d'alt risc i ha d'ésser separat del seu nucli familiar, i exercir la funció substitutòria temporal de la família.
2. Fer l'observació i el diagnòstic de la situació dels menors atesos i les seves famílies per tal d'elaborar la proposta de mesura corresponent.

2. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Segons la normativa establerta per la Llei 14/2010 sobre els drets i les oportunitats dels menors, els centres residencials i d'acolliment han de focalitzar la seva organització en les persones que acullen. És imprescindible que es basin en els principis d'individualització, normalització i integració, i que combinin la qualitat i la calidesa en els serveis que ofereixen. Així mateix, han de garantir uns principis que estiguin en línia amb els objectius establerts pel centre. El Programa marc per a centres residencials detalla la necessitat que aquests comptin amb instruments tècnics essencials per a la seva correcta planificació, desenvolupament i avaluació de l'encàrrec que reben per part de l'administració.

Els instruments bàsics pel desenvolupament correcte de les tasques diàries del centre són els següents:

1. El protocol d'observació (PO).
2. El projecte educatiu individual (PEI).
3. L'informe tutorial de seguiment educatiu (ITSE).
4. L'informe proposta (IP).
5. L'estudi diagnòstic

A més, d'instruments específics:

1. Descripció del procés diagnòstic: aproximació diagnòstica, hipòtesi de treball, seguiment, valoració i proposta.
2. Pla d'intervenció.

3. Pla de millora: els acords signats entre l'equip tècnic i la família on es posen de manifest les recomanacions per tal de millorar les circumstàncies familiars.
4. Síntesi avaluadora i informe proposta: informe diagnòstic interdisciplinari on es recull de manera unificada la intervenció i la valoració dels diferents professionals, i és on, després d'explorar i valorar totes les circumstàncies, la situació i les necessitats de l'infant o adolescent, es formula una proposta de mesura en el seu interès.

Cal fer referència que, el l'equip professional del centre tenen establerts tots els processos clau del funcionament del centre, aquests són els següents:

1. Ingrés: acollida i acompanyament durant l'acollida i el període d'adaptació al centre d'acord amb protocol d'ingrés.
2. Projecte educatiu individualitzat (PEI) i informe tutorial de seguiment educatiu (ITSE).
3. Planificació i avaluació de l'atenció socioeducativa integrada al PEI.
4. Continguts treballats a la tutoria d'acord amb el que estableix el PEI.

3. AVALUACIÓ DE SERVEI

Tal com indiquem a la Política de Qualitat definida a la cartera de serveis, el Sistema de Gestió de Qualitat de GEDI SCCL està desplegat sota els paràmetres de la norma ISO 9001:2015. Aquesta Norma Internacional promou l'adopció d'un enfocament a processos en desenvolupar, implementar i millorar l'eficàcia d'un sistema de gestió de la qualitat, per augmentar la satisfacció del client mitjançant el compliment dels requisits del client.

L'abast de la certificació es pot consultar al certificat ISO 9001:2015 disponible a la pàgina web de GEDI SCCL, amb data d'emissió el 06/04/2022, en el qual es pot identificar que inclou *La gestió de centres d'acollida de menors* ([CertificadoER-0152-2004 ES 2023-06-20.pdf \(gedi.org\)](#)).

El Sistema de Gestió de Qualitat inclou l'avaluació amb l'objectiu de millora contínua: a l'inici de cada exercici (any) es defineixen els objectius de millora en relació a l'any anterior i els indicadors de control de fites. Es realitza un seguiment trimestral, per part de la persona responsable del Qualitat i per part de la persona responsable de la línia de centres residencials de l'equip de gerència, per tal de controlar el compliment de la normativa aplicable i els requisits del client. En cas de desviació d'algun paràmetre, s'obre incidència i es planifica una acció correctiva per a donar resposta.

De forma anual, el Sistema de Gestió de Qualitat de GEDI SCCL passa per una auditoria externa per part d'AENOR, per tal de garantir la seva implementació de forma correcta, amb la renovació del certificat.