



## Carta de Servicios de la Oficina Mentora Plus Alicante

### ■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
<b>Acompañamiento y participación</b>  Ofrecemos acompañamiento según las necesidades de las personas atendidas, procurando que progresivamente alcancen autonomía e independencia	% total anual de personas usuarias que cuentan con acompañamiento en diversos ámbitos	100%
	% total anual de personas usuarias que muestran un alto grado de implicación en el proyecto (incluyendo participación en actividades programadas)	100%
	% total anual de personas usuarias que participan en actividades de su entorno comunitario (actividades comunitarias, culturales, asoc. juveniles, deportivas, etc.)	100%
<b>Atención Individualizada</b>  Contribuimos a que los/las jóvenes atendido/as alcancen un nivel de inserción social y laboral que les permita una autonomía plena y, por tanto, su emancipación	% total anual de personas usuarias que cuentan con un Itinerario personalizado.	100%
	%total anual de personas usuarias que han mejorado su nivel de autonomía en la resolución de conflictos y toma de decisiones.	80%
	% total anual de personas usuarias que han mejorado o alcanzado mayor grado de autonomía en cuanto a los trámites personales, documentación, instituciones.	80%
	% total anual de personas usuarias que han mejorado o alcanzado mayor grado de autonomía en cuanto a hábitos personales.	80%
<b>Profesionalidad</b>  Nuestro equipo está constituido por personas calificadas y competentes que brindan un trato personalizado en un ambiente de convivencia familiar	% profesionales que cumplen con los requisitos de titulación exigida.	100%
	% total anual de personas usuarias con el trato recibido por parte de las personas que trabajan en el recurso.	75%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el recurso.	75%
<b>Transparencia y comunicación</b>  Rendimos cuentas y ofrecemos datos e información sobre las actividades y resultados cada año	% años de servicio/memorias presentadas.	100%
	% total anual personas usuarias satisfechas con la información que han recibido en el recurso.	90%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el recurso.	90%
<b>Calidad</b>  Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio.	% total anual personas usuarias satisfechas en general con el recurso.	90%

### ■ Ayúdanos a prestar un mejor servicio

La dirección del recurso, el equipo técnico y educativo agradeceremos los comentarios y sugerencias que nos puedan aportar para mejorar nuestro funcionamiento.

Contamos con un buzón de sugerencias, con un correo de contacto [omp.alicante@fundacionamigo.org](mailto:omp.alicante@fundacionamigo.org) y si tiene algún problema con nuestro servicio disponemos de hojas de reclamaciones en el recurso.

### ■ Medidas de subsanación y compensación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, la persona afectada podrá presentar reclamación ante la dirección del recurso, quién acusará recibo y dará respuesta en un plazo máximo de 7 días, informando las medidas cuando corresponda para evitar en lo sucesivo la repetición de la deficiencia observada. Por el tipo de servicio no se establecen medidas de compensación.

### ■ Información y contacto

Si necesitas más información, puedes ponerte en contacto con el equipo de profesionales de la Oficina Mentora Plus Alicante en el siguiente correo electrónico:



[omp.alicante@fundacionamigo.org](mailto:omp.alicante@fundacionamigo.org)

Recurso concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.



La gestión integral de la Oficina Mentora Plus se rige conforme a lo establecido en la Resolución de 27 de mayo 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 el sector de infancia y adolescencia para los años 2022, 2023 y 2024.