



## Carta de servicios de la Oficina Mentora Plus Valencia I

## Fundación Amigó

### Misión

- Contribuimos a la transformación social e individual de las personas excluidas y vulnerables.
- Actuamos con la infancia y la juventud en dificultad, y con sus familias.
- Defendemos los derechos humanos y de la infancia, trabajando a través de la intervención socioeducativa y psicosocial.

### Principios

- El respeto a la dignidad de la persona humana y el compromiso con la defensa de sus derechos.
- La intervención socioeducativa centrada en la persona.
- La promoción de la inclusión social de la infancia y la juventud.

### Compromiso institucional

Ofrecemos un servicio comprometido con dar respuesta efectiva y cumplir con los requisitos aplicables y con las necesidades de las personas y entidades con quienes trabajamos.

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos dar a conocer los compromisos de calidad específicos de nuestros recursos, atendiendo al derecho de las personas a la transparencia e información, así como facilitar su participación en la mejora de la calidad de los servicios que ofrecemos.

Jürgen Hoffend  
Presidente del Patronato de Fundación Amigó

## Carta de Servicios de la Oficina Mentora Plus València I

### Mensaje general

En la Oficina Mentora Plus València I estamos en proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad, que será certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015. Adicionalmente, como parte de nuestros procesos de mejora disponemos de esta Carta de Servicios.

Esta Carta de Servicios se fundamenta en nuestros principios de respeto a la dignidad humana, la intervención socioeducativa centrada en la persona y la promoción de la inclusión social de la infancia y la juventud, y sus familias. A través de ella, las personas podrán exigir la prestación de un servicio de calidad y conocer su grado de cumplimiento a través de nuestros indicadores de servicio.

### Servicios de la Oficina Mentora Plus València I

Recurso destinado a coordinar e impulsar el proceso de apoyo y orientación, en el periodo de transición a la vida independiente y autónoma de la población joven que, por su situación de vulnerabilidad o por encontrarse en riesgo de exclusión social, requiere de una atención especializada de acompañamiento y seguimiento.

A través de esta Oficina Mentora Plus, ofrecemos atención, apoyo, orientación y coordinación, para facilitar el proceso hacia la autonomía personal de la persona joven, a través del seguimiento profesional e individualizado permitiendo de forma progresiva su vida independiente e inclusión laboral, social, y comunitaria.

La Oficina Mentora Plus València I está destinada a conseguir la autonomía plena de los jóvenes atendidos:

- Jóvenes entre 18 y 25 años extutelados, residentes o no de Hogares de Emancipación, que requieran de sus servicios.
- Jóvenes mayores de 16 años que se encuentran en situación jurídica de guarda o tutela por la Generalitat Valenciana y en acogimiento residencial o familiar, que tengan como objetivo principal en su plan de protección de menores, la preparación para la emancipación.
- Jóvenes entre 16 y 25 años que han finalizado una medida judicial y que lo requieran para completar su proceso de inclusión social y laboral.

- Personas jóvenes entre 15 y 25 años que requieran orientación y acompañamiento para su autonomía personal y/o inclusión sociolaboral.

Los servicios de la Oficina Mentora Plus València I son los siguientes:

**Atención legal y administrativa:** Atender el asesoramiento de los aspectos legales y, de gestión administrativa, que requieran las personas usuarias del servicio.

**Apoyo psicológico:** Ofrecer apoyo psicológico para atender los aspectos emocionales y psicológicos que demanden los usuarios del servicio.

**Inserción sociolaboral:** Fomentar la inserción sociolaboral de las personas usuarias, iniciando el asesoramiento y acompañamiento de búsqueda de empleo, y adecuación laboral, así como el desarrollo de hábitos laborales y de administración, potenciándose la integración en programas formativos ocupacionales.

**Seguimiento socioeducativo.** Propiciar la integración en su entorno social y la participación plena en su comunidad, a través de un plan de trabajo conjunto y coordinado con los servicios sociales municipales, donde se incluyan entre otras actuaciones reuniones periódicas de coordinación.

**Atención a la diversidad familiar y sexual:** Promover acciones que garanticen que los y las jóvenes cuenten con conocimientos acerca de la diversidad sexual, familiar, de género y de características sexuales.



## Carta de Servicios de la Oficina Mentora Plus València I

### ■ 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.valencia1@fundacionamigo.org](mailto:omp.valencia1@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 València I en el siguiente correo electrónico:

 [omp.valencia1@fundacionamigo.org](mailto:omp.valencia1@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.