

Carta de Servicios



Carta de serveis de l'Oficina Mentora Plus València I

Fundación Amigó

■ Missió



Contribuïm a la transformació social i individual de les persones excloses i vulnerables.



Actuem amb la infància y la joventut en dificultat, i amb les seues famílies.



Defensem els drets humans i de la infància, treballant a través de la intervenció socioeducativa i psicosocial.

■ Principis



El respecte a la dignitat de la persona humana i el compromís amb la defensa dels seus drets.



La intervenció socioeducativa centrada en la persona.



La promoció de la inclusió social de la infància i la joventut.

■ Compromís institucional

Oferim un servei compromés en donar resposta efectiva i complir amb els requisits aplicables i amb les necessitats de les persones i entitats amb qui treballem.

A través de les nostres Cartes de Serveis volem donar a conèixer els compromisos de qualitat específics dels nostres recursos, tenint en compte el dret de les persones a la transparència i informació, així com facilitar la seua participació en la millora de la qualitat dels serveis que oferim.

Jürgen Hoffend
President del Patronat de Fundación Amigó

Carta de Serveis de l'Oficina Mentora Plus València I

■ Missatge general

En l'Oficina Mentora Plus València I estem en procés d'implementació d'un sistema de gestió de la qualitat, que serà certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015. Addicionalment, com a part dels nostres processos de millora, disposem d'aquesta Carta de Serveis.

Aquesta Carta de Serveis es fonamenta en els nostres principis de respecte a la dignitat humana, la intervenció socioeducativa centrada en la persona i la promoció de la inclusió social de la infància i la joventut, i les seues famílies. A través d'ella, les persones podran exigir la prestació d'un servei de qualitat i conèixer el seu grau de compliment a través dels nostres indicadors de servei.

■ Serveis de la Oficina Mentora Plus València I

Recurs destinat a coordinar i impulsar el procés de suport i orientació, durant el període de transició a la vida independent i autònoma de la població jove que, per la seua situació de vulnerabilitat o per trobar-se en risc d'exclusió social, requereix d'una atenció especialitzada d'acompanyament i seguiment.

A través d'aquesta Oficina Mentora Plus, oferim atenció, suport, orientació i coordinació per a facilitar el procés cap a l'autonomia personal de la persona jove, a través del seguiment professional i individualitzat, permetent de manera progressiva la seua vida independent i inclusió laboral, social i comunitària.

L'Oficina Mentora Plus València I està destinada a aconseguir l'autonomia plena dels/de les joves atesos/es:

• Joves entre 18 i 25 anys extutelats, residents o no en llars d'emancipació, que requereixen dels seus serveis.

• Joves majors de 16 anys que es troben en situació jurídica de guarda o tutela per la Generalitat Valenciana i en acolliment residencial o familiar, que tinguen com a objectiu principal en el seu pla de protecció de menors, la preparació per a l'emancipació.

• Joves entre 16 i 25 anys que han finalitzat una mesura judicial i que ho requereixen per a completar el seu procés d'inclusió social i laboral.

• Persones joves entre 15 i 25 anys que requereixen d'orientació i acompanyament per a la seua autonomia personal i/o inclusió sociolaboral.

Els serveis de l'Oficina Mentora Plus València I són els següents:

Atenció legal i administrativa: Assessorament dels aspectes legals i de gestió administrativa que requereixen les persones usuàries del servei.

Suport psicològic: Atendre els aspectes emocionals i psicològics que demanden les persones usuàries del servei.

Inserció sociolaboral: Fomentar la inserció sociolaboral de les persones usuàries, iniciant l'assessorament i l'acompanyament en la cerca d'ocupació i adequació laboral, així com el desenvolupament d'hàbits laborals i d'administració, potenciant la integració en programes formatius ocupacionals.

Seguiment socioeducatiu. Propiciar la integració en el seu entorn social i la participació plena en la seua comunitat, a través d'un pla de treball conjunt i coordinat amb els serveis socials municipals, on s'incloguen, entre altres actuacions, reunions periòdiques de coordinació.

Atenció a la diversitat familiar i sexual: Promoure accions que garantisquen que els i les joves compten amb coneixements respecte a la diversitat sexual, familiar, de gènere i de característiques sexuals.



Carta de Servicios de la Oficina Mentora Plus València I

■ Compromiso e indicadores

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
Acompanyament i participació Ofereim acompanyament segons les necessitats de les persones ateses, procurant que progressivament aconseguisquen autonomia i independència	% total anual de persones usuàries que compten amb acompanyament en diversos àmbits	100%
	% total anual de persones usuàries que mostren un alt grau d'implicació en el projecte (incloent participació en activitats programades)	100%
	% total anual de persones usuàries que participen en activitats del seu entorn comunitari (activitats comunitàries, culturals, assoc. juvenils, esportives, etc.)	100%
Atenció Individualitzada Contribuïm a què els/les joves ateses aconseguisquen un nivell d'inserció social i laboral que els permeta una autonomia plena i, per tant, la seua emancipació	% total anual de persones usuàries que compten amb un Itinerari personalitzat.	100%
	% total anual de persones usuàries que han millorat el seu nivell d'autonomia en la resolució de conflictes i presa de decisions.	
	% total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia respecte als tràmits personals, documentació, institucions.	
	% total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia respecte a hàbits personals.	
	% total anual de persones usuàries que han millorat/aconseguit el seu grau d'autonomia respecte a la seua formació i/o inserció laboral.	
Professionalitat El nostre equip està constituït per persones qualificades i competents que brinden un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar	% professionals que compleixen amb els requisits de titulació exigida.	100%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en el recurs.	
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en el recurs.	
	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en el recurs.	
Transparència i comunicació Rendim comptes i oferim dades i informació sobre les activitats i resultats cada any	% d'anys de servei/memòries presentades.	100%
	% total anual persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut en el recurs.	
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs.	
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual de persones usuàries satisfetes en general amb el recurs.	90%

■ Ajuda'ns a prestar un millor servei

La direcció del recurs, l'equip tècnic i educatiu agraïm els comentaris i suggeriments que ens puguen aportar per a millorar el nostre funcionament.

Comptem amb una bústia de suggeriments, amb un correu de contacte omp.valencia1@fundacionamigo.org i si té algun problema amb nostre servei disposem de fulles de reclamacions en el recurs.

■ Mesures de subsanació i compensació

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en aquesta Carta de Serveis, la persona afectada podrà presentar reclamació davant l'adreça del recurs, qui justificarà recepció i donarà resposta en un termini màxim de 7 dies, informant sobre les mesures quan corresponga per evitar en endavant la repetició de la deficiència observada. Pel tipus de servei no s'estableixen mesures de compensació.

■ Informació i contacte

Si necessites més informació, pots posar-te en contacte amb l'equip de professionals de l'Oficina Mentora Plus València I en el següent correu electrònic:



omp.valencia1@fundacionamigo.org

Recurs concertat integrat en el Sistema Públic València de Serveis Socials



La gestió integral de l'Oficina Mentora Plus es regeix conforme al que s'estableix en la Resolució de 27 de maig de 2022, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual es convoquen els acords d'acció concertada en matèria de serveis socials en el sector d'infància i adolescència per als exercicis 2022, 2023 i 2024.