



## Carta de serveis de l'Oficina Mentora Gandía

### Fundación Amigo

#### ■ 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.

### Carta de Serveis de l'Oficina Mentora Gandía

#### ■ Missatge general

En l'Oficina Mentora comptem amb un sistema de gestió de la qualitat certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015 des de l'any 2023, però addicionalment, com a part dels nostres processos de millora incorporem la Carta de Serveis.

Esta 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

Recurs destinat a coordinar i impulsar el procés de suport i orientació, en 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'esta Oficina Mentora, 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 està destinada a aconseguir l'autonomia plena dels/de les joves atesos:

- Persones joves entre 18 i 23 anys que es trobaven en situació de guarda o tutela administrativa en el moment en què van aconseguir la majoria d'edat.
- Adolescents a partir de 16 anys en situació de guarda o tutela administrativa subjectes a mesures d'acolliment familiar o residencial, quan el seu pla de protecció incloga com a objectiu la preparació per a la vida independent.
- Persones adolescents i joves de 16 a 23 anys que es troben complint una mesura judicial de règim obert o en el segon període de llibertat vigilada d'una mesura d'internament, quan el programa individualitzat d'execució de la mesura incloga com a objectiu la preparació per a la vida independent.
- Persones joves entre 16 i 25 anys que requereixquen orientació i acompanyament per a la seua autonomia personal i inclusió sociolaboral.

Els serveis de l'Oficina Mentora són els següents:

- Atenció jurídica i administrativa: assessorament i acompanyament en qüestions legals i de gestió administrativa.
- Suport psicològic: entrenament en habilitats socials, suport emocional, informació i prevenció del consum abusiu de substàncies addictives.
- Inserció sociolaboral: assessorament i acompanyament en els processos de capacitat laboral i busca d'ocupació. Desenrotllament d'hàbits laborals i d'administració, i inserció en programes formatius ocupacionals.
- Seguiment socioeducatiu: foment de la inclusió social i la plena participació en la comunitat, en coordinació amb els serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic.
- Atenció a la diversitat familiar i sexual: orientada a facilitar informació sobre diversitat sexual, familiar, de gènere i de caràcter sexual, i prevenció de la violència de gènere i masclista i delictes d'odi.
- Suport pedagògic: aprenentatge de les habilitats necessàries per a aconseguir un nivell d'autonomia adequat que li facilite la seua integració (resolució de problemes, presa de decisions, capacitat d'esforç, atenció sostinguda, hàbits de treball, \*locus de control intern). Detecció i intervenció en les diverses dificultats d'aprenentatge que puga tindre, acompanyament emocional, informació i orientació formatiu-laboral atenent les seues necessitats educatives i tenint en compte una transició progressiva a l'emancipació.



# Carta de Serveis de l'Oficina Mentora Gandía

## ■ Compromís i indicadors

| Tipus d'indicador                 | Indicador                                                                                                  | Font de verificació                              |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Seguiment<br><br>Soci-demogràfics | Distribució percentual d'usuaris per rang d'edat.                                                          | Dades registrades en l'Aplicació Crecemos        |
|                                   | Proporció d'usuaris segons nacionalitat o lloc d'origen.                                                   | Dades de perfil d'usuari en l'Aplicació Crecemos |
|                                   | % d'usuaris pertanyents a col·lectius en situació de vulnerabilitat específica (migrants, minories, etc.). | Base de dades en l'Aplicació Crecemos            |
|                                   | Distribució per gènere dels usuaris atesos.                                                                | Dades registrades en l'Aplicació Crecemos        |
| Seguiment<br><br>Operatius        | % d'usuaris amb itineraris personalitzats dissenyats i actualitzats.                                       | Registres en l'Aplicació Crecemos                |
|                                   | Núm. de reunions periòdiques realitzades per a revisió d'objectius dels usuaris.                           | Actes de reunions                                |
|                                   | % d'activitats planificades executades en temps.                                                           | Cronogrames i Aplicació Crecemos                 |
|                                   | Temps mitjà de resposta davant queixes o reclamacions detectades.                                          | Segons procediment de queixes i reclamacions     |
| Avaluació                         | Nivell de satisfacció d'usuaris (%).                                                                       | Enquestes de satisfacció                         |
|                                   | Índex de percepció d'organització i gestió del Centre (%).                                                 |                                                  |
|                                   | Índex de percepció de tracte rebut (%).                                                                    |                                                  |
|                                   | Índex de comunicació efectiva amb el personal del Centre (%).                                              |                                                  |
|                                   | Índex de satisfacció amb els tallers i activitats realitzades (%).                                         |                                                  |
| Impacte                           | Índex de percepció de seguretat i confiança en el recurs (%).                                              | Informes de seguiment                            |
|                                   | % d'usuaris que aconseguixen almenys el 80% dels objectius establits en els seus itineraris.               |                                                  |
|                                   | % d'usuaris amb inserció laboral sostinguda (duració ≥ 6 mesos).                                           |                                                  |
|                                   | % d'usuaris que accedixen a xarxes de suport comunitàries.                                                 |                                                  |
|                                   | Índex de percepció d'utilitat del recurs (%)                                                               |                                                  |
|                                   | % d'usuaris que completen activitats o formacions orientades a la vida autònoma.                           |                                                  |

## ■ Ajuda'ns a prestar un millor servei

La coordinació del recurs i l'equip de professionals 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 i si té algun problema amb el 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 esta 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 les mesures quan corresponga per a evitar en endavant la repetició de la deficiència observada. Pel tipus de servei no s'establixen mesures de compensació.

## ■ Informació i contacte

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



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

Recurs concertat amb la Conselleria de  
Serveis Socials, Igualtat i Vivenda  
de la Generalitat Valenciana



GENERALITAT  
VALENCIANA



El recurs es regix pel DECRET 27/2023, de 10 de març, del Consell, pel qual es regulen la tipologia i el funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials, i l'ordenació d'aquests dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials