

Carta de
Servicios



Carta de servicios de la Oficina Mentora Paterna

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.

Carta de Servicios de la Oficina Mentora Paterna

■ Mensaje general

En la Oficina Mentora contamos con un sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015 desde el año 2023, pero adicionalmente, como parte de nuestros procesos de mejora incorporamos la 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

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, 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 está destinada a conseguir la autonomía plena de los/as jóvenes atendidos:

- Personas jóvenes entre 18 y 23 años que se encontraban en situación de guarda o tutela administrativa en el momento en que alcanzaron la mayoría de edad.
- Adolescentes a partir de 16 años en situación de guarda o tutela administrativa sujetos a medidas de acogimiento familiar o residencial, cuando su plan de protección incluya como objetivo la preparación para la vida independiente.
- Personas adolescentes y jóvenes de 16 a 23 años que se encuentran cumpliendo una medida judicial de régimen abierto o en el segundo periodo de libertad vigilada de una medida de internamiento, cuando el programa individualizado de ejecución de la medida incluya como objetivo la preparación para la vida independiente.
- Personas jóvenes entre 16 y 25 años que requieran orientación y acompañamiento para su autonomía personal e inclusión sociolaboral.

Los servicios de la Oficina Mentora son los siguientes:

- Atención jurídica y administrativa: asesoramiento y acompañamiento en cuestiones legales y de gestión administrativa.
- Apoyo psicológico: entrenamiento en habilidades sociales, apoyo emocional, información y prevención del consumo abusivo de sustancias adictivas.
- Inserción sociolaboral: asesoramiento y acompañamiento en los procesos de capacitación laboral y búsqueda de empleo. Desarrollo de hábitos laborales y de administración, e inserción en programas formativos ocupacionales.
- Seguimiento socioeducativo: fomento de la inclusión social y la plena participación en la comunidad, en coordinación con los servicios sociales de atención primaria de carácter básico.
- Atención a la diversidad familiar y sexual: orientada a facilitar información sobre diversidad sexual, familiar, de género y de carácter sexual, y prevención de la violencia de género y machista y delitos de odio.
- Apoyo pedagógico: aprendizaje de las habilidades necesarias para conseguir un nivel de autonomía adecuado que le facilite su integración (resolución de problemas, toma de decisiones, capacidad de esfuerzo, atención sostenida, hábitos de trabajo, locus de control interno). Detección e intervención en las diversas dificultades de aprendizaje que pueda tener, acompañamiento emocional, información y orientación formativo-laboral atendiendo a sus necesidades educativas y teniendo en cuenta una transición progresiva a la emancipación.



■ Compromiso e indicadores

Tipo de indicador	Indicador	Fuente de verificación
Seguimiento Socio-demográficos	Distribución porcentual de usuarios por rango de edad.	Datos registrados en la Aplicación Crecemos
	Proporción de usuarios según nacionalidad o lugar de origen.	Datos de perfil de usuario en la aplicación Crecemos
	% de usuarios pertenecientes a colectivos en situación de vulnerabilidad específica (migrantes, minorías, etc.).	Base de datos en Aplicación Crecemos
	Distribución por género de los usuarios atendidos.	Datos registrados en la Aplicación Crecemos
Seguimiento Operativos	% de usuarios con itinerarios personalizados diseñados y actualizados.	Registros en Aplicación Crecemos
	N.º de reuniones periódicas realizadas para revisión de objetivos de los usuarios.	Actas de reuniones
	% de actividades planificadas ejecutadas en tiempos.	Cronogramas y registros en Aplicación Crecemos
	Tiempo medio de respuesta ante quejas o reclamaciones detectadas.	Según Procedimiento de Quejas y Reclamaciones
Evaluación	Nivel de satisfacción de usuarios (%).	Encuestas de satisfacción
	Índice de percepción de organización y gestión del Centro (%).	
	Índice de percepción de trato recibido (%).	
	Índice de comunicación efectiva con el personal del Centro (%).	
	Índice de satisfacción con los talleres y actividades realizadas (%).	
Impacto	Índice de percepción de seguridad y confianza en el recurso (%).	Encuestas de satisfacción
	% de usuarios que alcanzan al menos el 80% de los objetivos establecidos en sus itinerarios.	
	% de usuarios con inserción laboral sostenida (duración ≥ 6 meses).	
	% de usuarios que acceden a redes de apoyo comunitarias.	
	Índice de percepción de utilidad del recurso (%)	
	% de usuarios que completan actividades o formaciones orientadas a la vida autónoma.	Registros en Aplicación Crecemos

■ Ayúdanos a prestar un mejor servicio

La coordinación del recurso y el equipo de profesionales agradecemos los comentarios y sugerencias que nos puedan aportar para mejorar nuestro funcionamiento.

Contamos con un buzón de sugerencias, con un correo de contacto 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 en el siguiente correo electrónico:



omp.paterna@fundacionamigo.org



Recurso concertado con la Conselleria de
Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda
de la Generalitat Valenciana



El recurso se rige por el DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales