

## ▼ Objetivos de esta Carta de Servicios

- Hacer públicos los servicios que presta la Oficina Mentora Plus València II.
- Dar a conocer públicamente los compromisos que asumimos de la Oficina Mentora Plus València II.
- Informar a las personas usuarias sobre sus derechos y obligaciones.
- Comunicar a las personas usuarias las vías de participación existentes.

## ▼ Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios prestados se pueden consultar en la sede de Oficina Mentora Plus Valencia II.

## ▼ Medidas de subsanación

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos se puede plantear una queja que será analizada para corregir sus causas y se informará a la persona implicada de las medidas adoptadas por escrito y en el plazo de 7 días hábiles.

## ▼ Sugerencias, quejas y reclamaciones

Las partes interesadas pueden presentar sugerencias, quejas y/o reclamaciones a través de:

- Encuestas de satisfacción.
- Telefónicamente o en persona.
- Correo electrónico, fax.
- Reuniones con las partes interesadas.
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

**Este programa es posible gracias a:**



## ▼ COMPROMISOS DE GESTIÓN

### UNIVERSALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Atender a toda persona joven que solicita información de los servicios y programas prestados en la Oficina Mentora Plus Valencia II de YMCA

### INTEGRALIDAD

Acompañar de manera integral a las personas jóvenes en función de las necesidades detectadas, favoreciendo su autonomía.

### PROFESIONALIDAD

Proporcionar a cada persona usuaria la mayor y mejor atención, dedicar el tiempo necesario y asegurar que recibe el mejor trato

### CAPACIDAD RESPUESTA ANTE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Tramitar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días

### Información y contacto



C/ Pintor Nicolau, 2. 46022 València



96 333 24 87



mentoraplusvalencia2@ymca.es

# Carta de servicios

## Oficina Mentora Plus Valencia II



# YMCA

## Comprometida con la juventud

Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008  
Edición 00  
Fecha: 7 Diciembre 2023  
Vigencia: 2 años

El funcionamiento y gestión de la *Oficina Mentora Plus València II* 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: servicio de apoyo a la emancipación y la autonomía personal de adolescentes y personas jóvenes extuteladas o en riesgo de exclusión social (oficinas Mentora Plus), en el marco del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiado por la Unión Europea NextGeneration-EU.

## ¿QUÉ ES LA OFICINA MENTORA PLUS VALENCIA II

La Oficina Mentora Plus València II forma parte de la Red de Emancipación de la Comunitat Valenciana. Mediante un seguimiento individualizado buscamos potenciar la autonomía personal de adolescentes y jóvenes, permitiendo de forma progresiva su vida independiente e inclusión laboral, social, y comunitaria.

## ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?

- Personas jóvenes entre 18 y 25 años extuteladas, residentes o no en hogares de emancipación.
- Mayores de 16 años en situación jurídica de guarda o tutela o en acogimiento residencial o familiar.
- Personas entre 16 y 25 años que hayan finalizado una medida judicial.
- Personas entre 15 y 25 años que requieran orientación y acompañamiento para su inclusión.

## ¿QUÉ SERVICIOS TE OFRECEMOS?

				
<h3>Apoyo Psicológico</h3>	<h3>Inserción Sociolaboral</h3>	<h3>Seguimiento Socioeducativo</h3>	<h3>Atención Jurídica y Administrativa</h3>	<h3>Atención a la diversidad</h3>
<p>Entrenamiento en habilidades sociales, apoyo emocional, información y prevención del consumo abusivo de sustancias adictivas</p>	<p>Asesoramiento y acompañamiento en los procesos de capacitación laboral y busca de ocupación. Desarrollo de hábitos laborales y de administración, e inserción en programas formativos ocupacionales.</p>	<p>Fomento de la inclusión social y la plena participación en la comunidad, en coordinación con los servicios sociales de atención primaria de carácter básico.</p>	<p>Asesoramiento y acompañamiento en cuestiones legales y de gestión administrativa.</p>	<p>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.</p>

## COMPROMISOS

Atender a toda persona joven que solicita información de servicios y programas prestados en la Oficina Mentora Plus Valencia II de YMCA

Acompañar de manera integral a las personas jóvenes en función de las necesidades detectadas, favoreciendo su autonomía

Proporcionar a cada persona usuaria la mayor y mejor atención, dedicar el tiempo necesario y asegurar que recibe el mejor trato

Tramitar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días

## INDICADORES

% de personas atendidas que reciben la información de los servicios y programas prestados en la Oficina Mentora Plus Valencia II

% de las personas atendidas en la Oficina Mentora con las que se realiza el itinerario Personalizado de Emancipación

% de los jóvenes atendidos en la Oficina Mentora que consiguen realizar trámites administrativos de manera autónoma

% de las personas adquieren mayor autonomía en aspectos relativos al empleo.

% de las personas adquiere capacidades necesarias para mejorar su autonomía

% de las personas atendidas valoran con una nota igual o superior a 8 la atención recibida

% de los profesionales cumplen con la titulación exigida

Número de quejas o sugerencias recibidas.

% de respuestas en un plazo máximo de 7 días a las quejas y sugerencias recibidas