

CARTA DE SERVICIOS OFICINA MENTORA VALENCIA II

Doc.741-208

Edición: 00

Fecha: 24/02/2026

Vigencia: 2 años

Aprobación: Pedro Fueyo

1. Fines y objetivos de YMCA

El modelo de intervención de YMCA se basa en el desarrollo del potencial de niños/as y jóvenes, favoreciendo un entorno adecuado para su crecimiento y fomentando la responsabilidad social. En YMCA trabajamos cada día para procurar que todo el mundo, independientemente de su situación económica o personal, tenga la oportunidad de aprender, crecer y prosperar.

Por ello llevamos desde 2010 trabajando en procesos de autonomía y emancipación con personas jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social colaborando y trabajando estrechamente con las diferentes Administraciones Públicas, con el fin de acompañar a las personas jóvenes hacia la transición de la vida independiente.

YMCA está compuesta por personas que se unen por el compromiso compartido de desarrollar el potencial de niños y jóvenes, favorecer un entorno adecuado para su crecimiento y fomentar la responsabilidad social. Una persona satisfecha es la que confía en nuestra misión y valores, por una propia experiencia y por experiencia ajenas,

Es política de la Dirección de YMCA mantener un Sistema de Gestión Integrada de la Calidad y Medio Ambiente, basado en los requerimientos de las normas ISO 9001 e ISO 14001, que asegure que nuestros servicios satisfacen:

- Los requisitos legales y reglamentarios, y otros requisitos, incluyendo los de naturaleza ambiental
- Las expectativas de calidad de los usuarios de nuestros programas,
- Los requerimientos de las entidades colaboradoras y nuestras propias exigencias.
- Las partes interesadas

Nuestro mayor objetivo y compromiso es mejorar el sistema de gestión para mejorar el desempeño ambiental y protección del medio ambiente, cumplir los requisitos aplicables y, cuyo fin último, la máxima satisfacción de clientes y partes interesadas, contando con la implicación de personal voluntario y retribuido.

Por ello tratamos de:

- Cumplir con nuestra misión y valores.
- Que exista una información adecuada para cada nivel de la organización.
- Crear una sistemática de trabajo.
- Que todos seamos conscientes y responsables de la calidad de nuestro trabajo.
- Que el trabajo bien hecho sea nuestra satisfacción.
- Que nuestro mejor comercial sea nuestro cliente.
- Prevenir la contaminación en todas nuestras actividades y servicios.

La Dirección de YMCA se responsabiliza de que esta política sea entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la entidad. Para ello implantará los procedimientos y acciones necesarios para alcanzar los objetivos y el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.

2. Presentación Oficina Mentora Valencia II de YMCA

La convocatoria 8 de noviembre de 2024, por la cual se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de infancia y adolescencia para los ejercicios 2024-2027: Servicio de Apoyo a la Emancipación y la Autonomía Personal (oficinas Mentora) sustituyó a la Resolución de 27 de mayo de 2022, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que convocó los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de infancia y adolescencia para los ejercicios 2022, 2023 y 2024:

En este marco jurídico nace la Oficina mentora Valencia II de YMCA, como continuidad de la Oficina Mentora Valencia Plus Valencia II. La oficina Mentora es un Servicio de Apoyo a la Emancipación y Autonomía Personal de personas jóvenes ex tuteladas o en riesgo de exclusión social para 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 acompañamiento y seguimiento.

El servicio está destinado a jóvenes entre 16 y 25 años en situación de exclusión social, mas concretamente a los siguientes perfiles:

- 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 jóvenes contarán con un equipo socioeducativo que estudiará, intervendrá, evaluará y marcará objetivos respecto a cada caso con un único criterio: la adquisición de las habilidades y competencias para la autonomía y emancipación de cada joven, logrando una vida independiente de las instituciones.

3. Información de contacto y datos identificativos organización

La Oficina Mentora Valencia II, se encuentra enmarcado dentro del área de intervención Social de YMCA en Valencia. Los datos de identificación y contacto son los siguientes

-Oficina Mentora Valencia II

Dirección: Pintor Nicolau, 2, 46022

Teléfono: 96 333 24 87/ 621233488

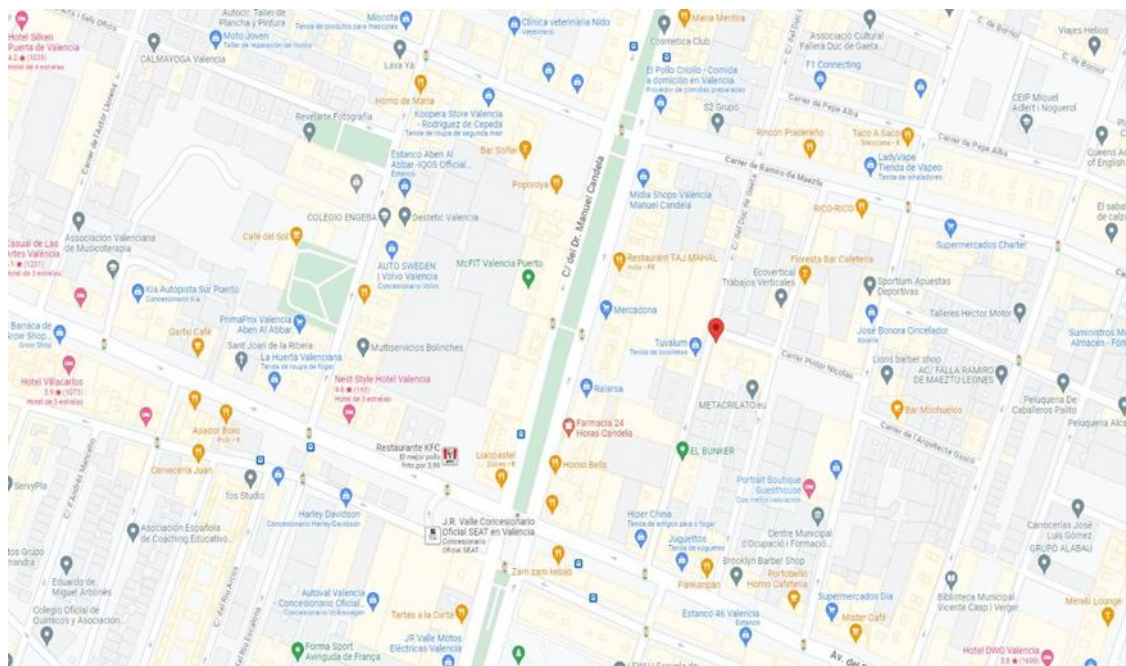
Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: mentoravalencia2@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9h00 a 20h00

Líneas de autobús: 4 y 92;

Metro: Ayora y Amistat (líneas 3 y 5)



4. Mecanismos de comunicación externa e interna

Dado que el fin último de la Carta de Servicios es dar a conocer los servicios que se prestan y los compromisos adquiridos, se plantea una comunicación interna y externa.

Comunicación externa:

La Carta de Servicios se podrá consultar por las personas externas a la entidad y por las personas participantes en los programas, mediante la versión en papel de YMCA, así como en la página web (<https://www.ymca.es/conocenos/>)

La normativa aplicable se facilitará previa solicitud por email mediante consulta de la versión digital de YMCA.

El tríptico estará disponible para cualquier persona interesada, tanto en el tablón de anuncios como en la página web (<https://www.ymca.es/conocenos/>)

El seguimiento de compromisos e indicadores estará disponible para personas externas a la entidad en el tablón de anuncios y en la página web (<https://www.ymca.es/conocenos/>)

Comunicación interna:

La Carta de Servicios se facilita al personal mediante consulta de la versión digital de YMCA.

La normativa aplicable se facilita mediante consulta de la versión digital de YMCA.

El tríptico estará disponible para todos los trabajadores de la entidad en el tablón de anuncios y en la página web. (<https://www.ymca.es/conocenos/>)

El seguimiento de compromisos e indicadores estará disponible para los trabajadores de la entidad en el tablón de anuncios.

La información relevante sobre la evolución de los compromisos adquiridos a los miembros del equipo multidisciplinar se transmitirá en reuniones o mediante otros mecanismos internos.

5. Legislación y Normativa aplicable

Decreto 181/2017, de 17 de noviembre del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social (DOGV núm.8197 de 23.12.2017)

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 ejercicios 2022, 2023 y 2024: servicio de apoyo a la emancipación y la autonomía personal de adolescentes y personas jóvenes ex tuteladas o en riesgo de exclusión social (oficinas Mentora), en el marco del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiado por la Unión Europea NextGeneration-EU (DOGV núm.9352 de 01.06.2022)

Resolución de 8 de noviembre de 2024, por la cual se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de infancia y adolescencia para los

ejercicios 2024-2027: Servicio de Apoyo a la Emancipación y la Autonomía Personal (oficinas Mentora).

Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, del Ministerio de Hacienda y Función pública, que configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Resolución de 19 de octubre de 2021, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, por la que se publica el Convenio con la Comunitat Valenciana, para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.

Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.;

Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, que desarrolla la acción concertada para las prestaciones de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social.

Ley de Presupuestos de la Generalitat que corresponda a cada anualidad, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y la Ley 1/2015 de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

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

Reglamento 679/2016 de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

6. Relación de servicios prestados

Los servicios ofrecidos en la Oficina Mentora Valencia II de YMCA y que se recogen en esta carta de Servicios 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 busca de ocupación. 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 sus necesidades educativas y teniendo en cuenta una transición progresiva a la emancipación.

7. Compromisos de gestión, calidad e indicadores

7.1. 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 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 de respuesta ante quejas y sugerencias: Tramitar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días

7.2. Indicadores

- % De las personas atendidas en la Oficina Mentora con las que se firma el contrato de participación
- % De las personas atendidas en la oficina que cumplen alguno de los objetivos de su IPE
- % De los jóvenes atendidos en el área laboral que consiguen un empleo
- % De los jóvenes consiguen realizar trámites administrativos de manera autónoma
- % De las personas atendidas valoran con una nota igual o superior a 8 la atención recibida
- % De los profesionales cumplen con las horas de formación exigidas
- Número de quejas o reclamaciones recibidas
- % de quejas tramitadas en un plazo máximo de 7 días

El seguimiento de los compromisos adquiridos se realizará, tal y como queda descrito en el Proceso de Carta de Servicios (PR 208), mediante el control de los indicadores.

8. Derechos y obligaciones de los usuarios

A) Derechos de las personas usuarias de la Oficina Mentora Valencia II

- Acceder a los servicios de la Oficina Mentora Valencia II sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Acceder, permanecer y cesar en la utilización de este por voluntad propia.
- Recibir un itinerario Personalizado de Emancipación definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario/a.
- A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto

profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.

- Participar en las actividades que se desarrollen en la Oficina Mentora de YMCA.
- Formar parte, representando a sus compañeros/as, en la Asamblea de Participación semestral y haya sido/a elegido/a de manera democrática.
- Presentar reclamaciones y sugerencias.
- Acceder a la información contenida en su expediente personal.
- Recibir los servicios prestados en la Oficina Mentora según su Itinerario personalizado de Emancipación (IPE) y a una adecuada coordinación con sistemas afines, como el socio sanitario, educativo, de empleo, y los demás que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.
- Se garantizarán las medidas necesarias para que los espacios y equipamientos que estén identificados en función del sexo puedan utilizarse libremente en relación con el género sentido.
- Recibir la documentación en un idioma que pueda comprender.
- A la protección de sus datos personales de acuerdo con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas.

B) Deberes de las personas Usuarías

- Respetar a las personas profesionales y a las personas usuarias de la Oficina Mentora .
- Hacer buen uso de todas las instalaciones.
- Aceptar la asignación de una persona profesional del recurso que ejercerá de tutora y con la que elaborará su Itinerario de Emancipación Individualizado, en el que se establecerán y consensuarán objetivos y actividades por áreas de intervención, tanto individuales como grupales, así como su temporalización.
- Acudir a las citas establecidas previamente para evaluar el proceso programado de forma individualizada, realizando los ajustes necesarios, con la frecuencia pactada en su itinerario de emancipación.
- Aceptar la supervisión educativa y las directrices de la persona profesional que se le asigne, realizadas para potenciar el desarrollo de habilidades y capacidades necesarias para su emancipación. También acepta que esta persona se coordine con las personas responsables o tutoras de las actividades educativas y/o formativas en las que participe, así como con las personas responsables del hogar de emancipación o del recurso de protección, en su caso.
- No consumir ni llevar consigo alcohol ni otras sustancias psicotrópicas en las instalaciones de la Oficina Mentora

9. Formas de participación de los usuarios

La Oficina Mentora Valencia II dispone de diferentes cauces para la participación de las personas usuarias en la misma.

Para fomentar el derecho a la participación, existe la Asamblea de Participación, en la que se representarán de manera equilibrada, todas las partes implicadas en el proceso emancipatorio del o la joven (usuarios/as, equipo socioeducativo, coordinación) y que habrán sido elegidas

democráticamente. En ella se evaluará de manera global el funcionamiento de la oficina, la convivencia entre las partes y se abordarán sugerencias.

Por otro lado, las personas usuarias dispondrán de un buzón de sugerencias donde podrán plantear de manera anónima aquellas cuestiones que consideren oportunas.

10. Presentación de quejas y sugerencias

Las personas participantes en la Oficina Mentora pueden presentar quejas o reclamaciones a los servicios prestados por la misma en cualquier momento presencialmente o por correo electrónico.

Asimismo, existen Hojas de Reclamaciones Oficiales a disposición de los participantes que podrán cumplimentar cuando lo necesiten.

Cuando se recibe cualquier queja o reclamación, el equipo socioeducativo se reunirá y valorará esta para tramitarla en un plazo máximo de 7 días hábiles y dar respuesta.

Todas las quejas y reclamaciones serán tratadas como No conformidad según está descrito en el proceso 205 “Mejora del sistema” del Sistema de Gestión de Calidad de YMCA, así como en el proceso 208 “Carta de Servicios”.

11. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos hechos públicos a través de la Carta de Servicios, los usuarios, podrán plantear una queja o reclamación a través de las vías citadas en el punto anterior. Posteriormente se revisará la queja o reclamación, atendiéndola y tomando las medidas necesarias, informando por escrito a la persona en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción

12. Vigencia

2 años.

13. Control de ediciones

EDICION		CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
Nº	FECHA		
1	24/02/2026	Modificación de indicadores y nombre del servicio	Marta Lorenzo/Ignacio Alvarez



Trabajamos por el desarrollo
integral de la infancia y la juventud
www.ymca.es
