

▼ Objetivos de esta Carta de Servicios

- Hacer públicos los servicios que presta la Oficina Mentora València II. Dar a conocer públicamente los compromisos que asumimos de la Oficina Mentora Valencia 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 Mentoras 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 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



mentoravalencia2@ymca.es

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.

Carta de servicios

Oficina Mentora Valencia II



Comprometida con la juventud

Carta de Servicio según norma UNE 93200:2008
Edición 01
Fecha: 24 de Febrero de 2026
Vigencia: 2 años

¿QUÉ ES LA OFICINA MENTORA VALENCIA II

La Oficina Mentora 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 16 y 25 años que requieran orientación y acompañamiento para su autonomía personal, inclusión sociolaboral y transición a la vida adulta, hayan tenido o cualquier modalidad de medida de protección.



Apoyo pedagógico

Mejora tu autonomía aprendiendo a desarrollar las habilidades necesarias para emanciparte (resolución de problemas, toma de decisiones, hábitos de trabajo, etc).



Seguimiento Socioeducativo

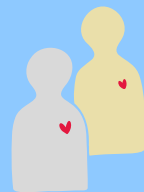
Desarrolla tus capacidades personales y participa y forma parte de la cultura de tu entorno, aprende español, a usar las nuevas tecnologías y conoce la red de recursos que hay cerca de ti

¿QUÉ TE OFRECEMOS?



Atención Legal y Administrativa

Conoce tus derechos y obligaciones como ciudadana/o, aprende como conseguir permisos de trabajo o residencia, recibe asesoramiento sobre las ayudas institucionales para jóvenes, primeras viviendas.



Atención a la diversidad

Conócete sin miedo, comprende los diferentes tipos de familias y parejas que hay, aprende a disfrutar de tu sexualidad y a practicarla de forma segura y respetuosa.



Inserción Sociolaboral

¿La meta? tu autonomía económica. Descubrirás herramientas para la búsqueda de empleo: Elaboración de un currículum y cartas de presentación, preparación de la entrevista, plataformas de empleo



Apoyo Psicológico

Aprenderás a gestionar mejor tus emociones, a hacer frente a situaciones complicadas, a transmitir mejor lo que quieres decir y tendrás un espacio para ti, donde tú serás protagonista

COMPROMISOS

INDICADORES

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

% De las personas atendidas en la Oficina Mentora con las que se firma el contrato de participación

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

% 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

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

% 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

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

Número de quejas o sugerencias recibidas.

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