

N/Ref.: DGFIART

INSTRUCCIONES

Número: 1/2025

Órgano emisor:

Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico

Asunto:

Instrucciones relativas a la derivación, seguimiento e intervención, y funcionamiento de las oficinas Mentora de la Red de recursos de emancipación de la Comunitat Valenciana.

Ámbito:

Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico; direcciones territoriales de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda; entidades del tercer sector que gestionan los recursos de la Red de emancipación de la Comunitat Valenciana y Equipos de Atención Primaria.

La **Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del código civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil (L.O. 1/1996)**, establece las bases del actual sistema de protección a la infancia y adolescencia en nuestro entorno.

Este texto normativo recoge en su artículo 11.4 la siguiente premisa: *“Las entidades públicas dispondrán de programas y recursos destinados al apoyo y orientación de quienes, estando en acogimiento, alcancen la mayoría de edad y queden fuera del sistema de protección, con especial atención a las que presentan discapacidad.”*

De esta forma se recoge el principio del acompañamiento a los niños, niñas y adolescentes del sistema de protección a la infancia y adolescencia, más allá de la minoría de edad, reforzando y supervisando el proceso de autonomía personal e inclusión activa de la infancia y adolescencia, prestando especial atención a los apoyos necesarios de las personas menores de edad con discapacidad o diversidad funcional.

Dicho proceso se iniciará antes de la mayoría de edad, tal y como recoge el artículo 21 bis de la L.O. 1/1996 en su punto 1.f):

“Potenciarán la educación integral e inclusiva de los menores, con especial consideración a las necesidades de los menores con discapacidad, y velarán por su preparación para la vida plena, de manera especial su escolarización y formación.

En el caso de los menores de dieciséis a dieciocho años uno de los objetivos prioritarios será la preparación para la vida independiente, la orientación e inserción laboral.”

Finalmente, el artículo 22 bis de la LO 1/1996 aborda directamente el reto de la emancipación bajo el epígrafe *“Programas de preparación para la vida independiente”* establece que éstos se iniciarán desde dos años antes de la mayoría de edad y garantizarán el seguimiento socioeducativo, el alojamiento, la inserción sociolaboral, el apoyo psicológico y las ayudas económicas.

Estos programas de preparación para la vida independiente tienen su reflejo en el artículo 122.2 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y adolescencia, en adelante Ley 26/2018, que establece que a partir de los 16 años, quienes se encuentren bajo la tutela o la guarda de la Generalitat y se hallen en riesgo de exclusión social por carecer de apoyos familiares adecuados, tendrán derecho a participar en un programa de preparación para la vida independiente. También tendrán derecho las personas que una vez cumplida la mayoría de edad se encuentren en la misma situación, hasta que estén en condiciones de llevar una vida autónoma o, a lo sumo, hasta los 25 años.

Asimismo, el artículo 137.5 de la mencionada Ley 23/2018 establece la emancipación como uno de los principios que la Generalitat debe observar en el ejercicio de sus competencias en materia de acogimiento residencial, promoviendo la autonomía personal, la formación, la inserción laboral y los apoyos sociales que las personas protegidas precisen para su vida adulta.

Del mismo modo, el artículo 15 del Decreto 132/2023, de 10 de agosto, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y el capítulo III del título III de la Orden 2/2024, de 14 de mayo, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la que se desarrolla dicho decreto, la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico tiene entre sus competencias la de generar recursos que acompañen o apoyen en la vida independiente para las personas jóvenes que cumplen la mayoría de edad cuando están bajo una medida de protección, así como la de elaborar las instrucciones y los procedimientos necesarios para conseguir coherencia y coordinación entre todos los programas y las actuaciones de la dirección general.

Por último, a través de la 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 Autonomía Personal (oficinas Mentora), se delega y se faculta a la persona titular de la dirección general con competencias en materia de infancia y adolescencia, se delega y se faculta a la persona titular de la dirección general con competencias en materia de infancia y adolescencia, a dictar cuantas

instrucciones sean necesarias tanto para la ejecución y aplicación de dicha resolución como para la adecuada gestión de los conciertos en su ámbito funcional.

Por todo ello, y de conformidad con el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, con el fin de garantizar el acompañamiento y el seguimiento en la transición a la vida independiente de la población joven atendida en las oficinas Mentora, se dictan las siguientes

INSTRUCCIONES

TÍTULO I. CONCEPTUALIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN

PRIMERA. DEFINICIÓN, PRESTACIONES Y PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

1. DEFINICIÓN

El Servicio de apoyo a la emancipación y la autonomía personal (oficinas Mentora) se define como el conjunto de actuaciones de apoyo a la emancipación y autonomía personal de personas jóvenes procedentes de hogares o residencias de niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección, que tiene como finalidad coordinar e impulsar el proceso de emancipación de personas adolescentes y jóvenes que requieran de una atención especializada de acompañamiento y seguimiento durante el periodo de transición a la vida independiente por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad.

La Oficina Mentora es un servicio sin programa de alojamiento incorporado para adolescentes y jóvenes que requieran orientación y/o acompañamiento para la adquisición de su autonomía personal y/o inclusión social y laboral, que dispone de un proceso de atención individualizada adaptada a las necesidades de cada caso concreto. La participación en este recurso es voluntaria.

2. PRESTACIONES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 36 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, todos los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico proveerán las siguientes prestaciones:

- Información, orientación y asesoramiento.
- Apoyo a la inclusión social.
- Orientación individual, familiar o de la unidad de convivencia.
- Mediación familiar y comunitaria.
- Atención psicosocial y socioeducativa.

En particular y de acuerdo con su objeto, el Servicio de apoyo a la emancipación y la autonomía personal (oficinas Mentora) deberá sobre todo abarcar los siguientes aspectos en la atención directa de carácter individual y grupal:

- 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 facilite la integración de la persona joven (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 la persona joven, acompañamiento emocional, información y orientación formativo-laboral atendiendo a sus necesidades educativas y teniendo en cuenta una transición progresiva a la emancipación.

3. PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

Atendiendo a las prestaciones propias del servicio, las entidades que gestionan las oficinas Mentora deberán desarrollar al menos los siguientes programas de intervención:

- Programa de inserción social, orientado a la mejora de las competencias personales y laborales de las personas usuarias, prestando especial atención a las dificultades o desajustes que puedan presentar y la generación de itinerarios de inserción laboral, a fin de optimizar sus condiciones de ocupabilidad.
- Programa de prevención y detección de situaciones de violencia de género y machista, que incorpore información relativa a esta problemática, sus manifestaciones y consecuencias, los factores de protección y las nuevas masculinidades, entre otras cuestiones.
- Programa informativo, preventivo y de detección del consumo de sustancias adictivas que incluya, asimismo, información relativa a la adicción al juego.
- Programa de buenas prácticas en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, que incluya información relativa al ciberacoso.
- Programa de proyecto migratorio, que incluya actuaciones orientadas a facilitar la plena inclusión e inserción social y laboral de las personas jóvenes extranjeras que migran solas y carecen de referentes familiares.

- Programa de entrenamiento en habilidades sociales, que incluirá el desarrollo de competencias personales para la vida autónoma, emancipada e independiente, así como habilidades para la resolución de conflictos, la asertividad y el autocontrol.
- Programa de educación integral en sexualidad, entendido como un currículo relativo a los aspectos cognitivos, emocionales, físicos y sociales de la sexualidad, y orientado a la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, que deberá tener en cuenta, en todo caso, el hecho de la diversidad funcional o discapacidad y la diversidad sexual y de género.
- Programa de educación en la diversidad sexual, de género y familiar, orientado al fomento de los valores de aceptación y respeto a la diversidad, mediante la visibilización y sensibilización de la diversidad sexual, los diferentes modelos de familia, las diferentes maneras de expresar el género, las nuevas masculinidades, las nuevas formas de entender y expresar la feminidad y la valoración de la diferencia y la singularidad de las personas.

SEGUNDA. PERSONAS DESTINATARIAS

Las oficinas Mentora atenderán con carácter ambulatorio a personas jóvenes extuteladas o en riesgo de exclusión social, entre 15 y 25 años, de acuerdo con las siguientes premisas:

- Personas jóvenes entre 18 y 23 años extuteladas 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 15 y 25 años que requieran orientación y acompañamiento para su autonomía personal e inclusión sociolaboral.

Si la persona joven está acogida en un hogar de emancipación o se encuentra en acogimiento familiar o residencial, o cumpliendo una medida judicial, la Oficina Mentora deberá considerarse como un recurso de apoyo y en ningún caso deberá suplir las funciones y obligaciones inherentes al principal recurso de atención a la persona joven.

TERCERA. ÓRGANOS COMPETENTES Y RECURSOS INTERVINIENTES

Son competentes e intervienen en el protocolo de acceso a las oficinas Mentora, de la forma y con las funciones que se detallan en la presente instrucción:

- Las direcciones territoriales con competencia en materia de infancia y adolescencia, en función del ámbito territorial. En concreto, será el Grupo de Trabajo Técnico de emancipación ya constituido en cada dirección territorial el encargado de valorar las propuestas de participación en las oficinas Mentora.
- El Equipo de Atención Primaria de la localidad en la que resida la persona joven.

- Los recursos relacionados con el ámbito de atención y protección de la infancia y la adolescencia:
 - Centro socioeducativo donde esté cumpliendo la medida judicial de internamiento.
 - Centros de día de infancia y adolescencia.
 - Entidad de seguimiento de medidas judiciales en medio abierto.
 - Entidad encargada del seguimiento del acogimiento familiar en familia extensa o familia educadora, en el caso de encontrarse bajo dicha medida de protección.
 - Hogar / Residencia de atención a la infancia y adolescencia en la que esté acogida la persona menor de edad y Hogares de Emancipación.
- Las propias oficinas Mentora.

CUARTA. PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y PROPUESTA DE DERIVACIÓN

El procedimiento de acceso a las oficinas Mentora se puede iniciar de dos formas:

1. Porque la persona joven acuda directamente a la Oficina Mentora o al Equipo de Atención Primaria, o bien presente la solicitud (Anexo I) en los registros habilitados al efecto o a través del procedimiento telemático establecido en la página web de la Generalitat *“Solicitud de participación en la Oficina Mentora, de la Red de Emancipación de la Comunitat Valenciana”*:

https://sede.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=23004

Si la solicitud la realiza directamente la persona interesada, bien presencialmente bien a través del trámite telemático, la dirección territorial deberá remitirla a la Oficina Mentora para que continúe los trámites previstos.

2. Porque la necesidad de derivar a la persona joven a la Oficina Mentora sea detectada por los Equipos de Atención Primaria o por cualquier otro recurso del ámbito de protección y atención a la infancia y la adolescencia, u otros de ámbito social, educativo, sanitario o comunitario.

En todos los casos, la propuesta de derivación se realizará por alguna de las siguientes vías:

A) A propuesta de las Oficinas Mentora

Cuando la persona joven interesada acuda a la Oficina Mentora o se reciba la comunicación por parte de alguno de los recursos mencionados anteriormente, la Oficina Mentora procederá a abrir su expediente individual tras recabar la información y documentación necesaria respecto de la persona joven, y mantendrá una entrevista con la misma.

Asimismo, remitirá la propuesta de derivación (Anexo II. *“Propuesta de Derivación a la Oficina Mentora”*), cumplimentada y firmada electrónicamente, a la dirección territorial competente a través del procedimiento telemático establecido en la página web de la Generalitat, indicando si es favorable o desfavorable, debiendo comunicar esta propuesta al Equipo de Atención Primaria de la localidad donde resida la persona joven:

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=23044

Si la propuesta de la Oficina Mentora es desfavorable a la solicitud de la persona joven, la dirección territorial deberá mantener una entrevista con esta y valorar la idoneidad o no de su participación en el recurso; la entrevista deberá realizarse por una persona profesional de la psicología adscrita al servicio de la dirección territorial con competencias en materia de emancipación.

Los expedientes que se aperturen en las oficinas Mentora deberán llevar la siguiente codificación: OM nºLote/nº expediente/año (ej. OMII/1/2024, que corresponde a la OM de Elx, lote II).

B) A propuesta de los Equipos de Atención Primaria

Cuando la persona joven interesada acuda directamente al Equipo de Atención Primaria correspondiente a la localidad donde resida, o este equipo detecte la necesidad de la persona joven de participar en la Oficina Mentora, presentará el documento “*Propuesta de derivación a la Oficina Mentora*” (Anexo II) cumplimentado y firmado electrónicamente a la dirección territorial, a través del procedimiento telemático establecido en la página web de la Generalitat:

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=23044

QUINTA. DOCUMENTOS QUE DEBEN ACOMPAÑARSE A LA SOLICITUD Y LA PROPUESTA DE DERIVACIÓN

1. A la solicitud presentada por la persona joven:

La solicitud de participación de la persona joven debe ir acompañada en todo caso de la siguiente documentación:

- Documento de identidad (DNI, NIE, TIE o pasaporte).
- Carta de presentación elaborada por la persona joven donde exprese por qué solicita el recurso, su motivación y su proyecto de emancipación.

También podrá adjuntar otra documentación que considere oportuna a efectos de su participación en la Oficina Mentora, como la solicitud o resolución de la Renta Valenciana de Inclusión, documentación relativa a cursos de formación reglada o de formación para el empleo que estuviera realizando la persona joven, etc.

2. A la propuesta de derivación:

Tanto si la propuesta de derivación la realizan los Equipos de Atención Primaria como si la realizan las oficinas Mentora, se deberá mantener una entrevista con la persona joven en la Oficina Mentora que tendrá como objeto conocer sus expectativas, necesidades y características, así como proporcionarle la información necesaria respecto al funcionamiento y las prestaciones del servicio, y sus derechos y obligaciones.

Si la persona joven continúa interesada en participar en la Oficina Mentora, se tramitará la propuesta de derivación adjuntando la siguiente documentación:

- *“Propuesta de derivación a la Oficina Mentora”* (Anexo II), cumplimentada y firmada electrónicamente por el recurso que propone, en todo caso.
- *“Solicitud de participación en la red de emancipación de la Comunitat Valenciana. Oficina Mentora”* (Anexo I) cuando no haya sido presentada directamente ante la dirección territorial con competencias en materia de infancia y adolescencia.
- Carta de presentación elaborada por la persona joven donde exprese por qué solicita el recurso, su motivación y su proyecto de emancipación.
- Otra información que se considere de interés referida a la situación personal, familiar, sanitaria, laboral, social y económica.

Si la persona joven se encuentra en acogimiento familiar o residencial, la propuesta de derivación se realizará con al menos 6 meses de antelación al cumplimiento de la mayoría de edad, y deberá acompañarse de un informe-propuesta emitido por el recurso de protección correspondiente. El informe deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Situación que motiva la derivación a la Oficina Mentora.
- Habilidades y competencias de la persona joven.
- Datos sociosanitarios.
- Situación familiar.
- Datos académicos y formativos.
- Si la persona joven es migrante sin referente familiar, datos de su situación legal en España.
- Otros aspectos que se consideren necesarios para la adecuada participación de la persona joven en el servicio.

La dirección territorial deberá solicitar la subsanación de la solicitud o de la propuesta de derivación si esta no fuera acompañada por la totalidad de los documentos necesarios para su tramitación. La subsanación deberá hacer referencia al expediente indicado en el requerimiento realizado por la dirección territorial y se realizará a través del procedimiento telemático establecido en la página web de la Generalitat:

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=23044

SEXTA. ACUERDO DEL GRUPO DE TRABAJO TÉCNICO

Toda propuesta de derivación a las oficinas Mentora deberá ser contestada por las direcciones territoriales en el plazo máximo de tres meses, ya sea acordando o denegando la propuesta.

Las propuestas de derivación serán objeto de análisis y estudio por parte del Grupo de Trabajo Técnico de Emancipación en cada dirección territorial, que podrá adoptar las siguientes decisiones:

- Acordar la derivación a la Oficina Mentora de la persona joven y proceder a iniciar el protocolo de ingreso.
- Denegar la derivación propuesta por carecer de alguno de los elementos necesarios para su valoración o no cumplir los requisitos establecidos para participar en este recurso, pudiendo derivarse a otro más adecuado si se considera necesario.
- Acordar o denegar las propuestas de prórroga del periodo de atención inicial en la Oficina Mentora.
- Cualquier otra decisión que se considere oportuna para el correcto funcionamiento del servicio (solicitar ampliación de informes, realizar entrevistas, etc.).

A los efectos de esta instrucción, la fecha de alta en el recurso será la fecha en la que se adopte el acuerdo por el Grupo de Trabajo Técnico.

La dirección territorial deberá mantener una entrevista con la persona joven previamente a adoptar el acuerdo en aquellos casos en los que así lo considere y, en todo caso, cuando la propuesta de la OMP sea desfavorable a la participación de la persona joven, con el fin de recoger sus alegaciones contrastar la idoneidad de su participación en la OMP. Como ya se ha indicado en el apartado A de la instrucción CUARTA, la entrevista deberá realizarse por una persona profesional de la psicología adscrita al servicio de la dirección territorial con competencias en materia de emancipación.

Una vez valorada la propuesta de derivación y adoptada la decisión por el Grupo de Trabajo Técnico, este deberá cumplimentar el “*Acuerdo de participación en la Oficina Mentora*” (Anexo III, antes IV), que deberá firmar la persona que ostente la jefatura de sección con competencias en materia de emancipación.

Una vez firmado, el acuerdo deberá remitirse a la persona joven solicitante, al Equipo de Atención Primaria y a la Oficina Mentora en la que se acuerde la participación de la persona joven. Si la persona joven que se deriva a una Oficina Mentora se encuentra en acogimiento familiar o residencial, o cumpliendo una medida judicial, el acuerdo se remitirá asimismo al recurso de atención que corresponda.

Una vez comunicado el acuerdo a la Oficina Mentora, se deberá asignar una persona profesional de referencia en el recurso, que mantendrá una entrevista con la persona joven interesada en la que se suscribirá el “*Contrato de participación en la Oficina Mentora*” (Anexo IV, antes III) y se establecerá de forma conjunta el Itinerario Personalizado de Emancipación (Anexo VII). Ambos documentos deberán remitirse a la dirección territorial.

Si la persona joven decide no continuar y por tanto no suscribir el contrato de participación, deberá firmar el documento de renuncia (Anexo V. *Documento de renuncia a la participación en la Red de Emancipación de la Comunitat Valenciana. Oficina Mentora*), que será remitido por la Oficina Mentora a la dirección territorial para que proceda a emitir el “*Acuerdo de cese en la Oficina Mentora*” (Anexo VI).

SÉPTIMA. EXPEDIENTE PERSONAL

El expediente personal de cada persona joven que participa en las oficinas Mentora deberá contener al menos la siguiente documentación:

- Documentación de la persona joven (DNI, NIE, pasaporte, etc.).
- Copia de la cartilla de la Seguridad Social o SIP.
- Resoluciones administrativas o judiciales.
- Ficha de identificación personal, que recogerá la información básica y de filiación sobre la persona joven y su familia o personas allegadas.
- Ficha de identificación personal, que recogerá la información básica de filiación sobre la persona joven y su familia o personas allegadas, en su caso.
- Documento de solicitud de participación firmada por la persona interesada, con copia de la documentación identificativa de esta.
- Carta de presentación elaborada por la persona joven.
- Informe de derivación emitido por el recurso de atención a la persona joven, si estuviera atendida en algún recurso de protección o hubiera sido derivada a la Oficina Mentora por el Equipo de Atención Primaria u otros recursos de ámbito social, educativo, sanitario o comunitario.
- Solicitud de la Renta Valenciana de Inclusión en aquellos casos en los que se haya solicitado dicha prestación desde el recurso de protección y otros recursos.
- Acuerdo del Grupo de Trabajo Técnico de la dirección territorial.
- Contrato de participación firmado por la persona joven.
- En el caso de personas jóvenes entre 16 y 18 años derivados a las oficinas Mentora por los recursos de protección a la infancia y la adolescencia, copia del Plan de Protección establecido por la dirección territorial correspondiente.
- Plan Personalizado de Intervención (PPIS), con el contenido mínimo establecido en el artículo 78 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, en su caso.
- Itinerario Personalizado de Emancipación (ANEXO VII).
- Informes semestrales de seguimiento y cualquier otro informe elaborado por este recurso en relación con la persona joven.
- Documentos de cese y/o renuncia, en su caso.
- Informe final de emancipación.
- Cualquier otro informe o documento aportado por la persona joven o el recurso que, en su caso, haya propuesto la derivación, así como otros documentos que se deriven de la participación de la persona joven en la OMP.

Asimismo, la dirección territorial que corresponda deberá abrir expediente de cada una de las solicitudes que reciba, debiendo contener como mínimo la documentación anteriormente mencionada; los expedientes de la dirección territorial deberán tener la siguiente codificación: OM/código provincia/nº expediente/año (ej. OM/03/1/2024).

OCTAVA. SOLICITUD DE PRÓRROGA

Cuando se prevea que es necesaria la participación de las personas jóvenes atendidas en el recurso por un periodo superior al acordado por el Grupo de Trabajo Técnico, las oficinas Mentora deberán presentar la propuesta de la primera y sucesivas prórrogas ante la dirección territorial que corresponda.

Las propuestas de prórroga deberán presentarse en un plazo mínimo de tres meses previos a la finalización del último periodo acordado por el Grupo de Trabajo Técnico.

NOVENA. DURACIÓN MÁXIMA DE LA PARTICIPACIÓN EN EL RECURSO

Con carácter general, la permanencia en una Oficina Mentora se ajustará a las necesidades de cada Itinerario Personalizado de Emancipación. En todo caso, la permanencia de la persona joven finalizará una vez superada la edad máxima de 25 años.

DÉCIMA. CESE DE LA PARTICIPACIÓN EN EL RECURSO

El cese de la participación de la persona joven en la Oficina Mentora deberá proponerse mediante informe motivado por este recurso. Una vez analizada la propuesta, el Grupo de Trabajo Técnico de la dirección territorial emitirá el documento de cese (*Anexo VI. Acuerdo de cese en la Oficina Mentora*) y lo remitirá a la persona joven, a la oficina que haya realizado la propuesta y, en su caso, al equipo de atención primaria que hubiese realizado la propuesta de derivación.

Entre los motivos de cese podemos encontrar:

- La negativa de la persona joven a suscribir el *contrato de participación en la Oficina Mentora* (Anexo IV).
- El incumplimiento del contrato de participación, una vez suscrito.
- El abandono voluntario de la Oficina Mentora por parte de la persona joven, que deberá firmar el "*Documento de renuncia a la participación en la red de emancipación de la Comunitat Valenciana*" (Anexo V).
- Si la persona joven abandonara el recurso sin firmar el documento de renuncia y no fuera posible su localización, este deberá notificarlo a la dirección territorial, que procederá a tramitar el cese.
- El incumplimiento reiterado de las normas de funcionamiento.
- El incumplimiento de los objetivos previstos en el itinerario de emancipación.
- La superación de la edad máxima para la atención en las oficinas Mentora.

El cese en las oficinas Mentora se hará efectivo en la fecha del acuerdo formalizado por el Grupo de Trabajo Técnico de la dirección territorial, que deberá emitirse en el plazo de 1 mes desde la recepción de la propuesta de cese emitida por la Oficina Mentora.

TÍTULO II. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES QUE GESTIONAN LAS OFICINAS MENTORA

UNDÉCIMA. OBLIGACIONES DE LAS OFICINAS MENTORA

Las entidades que gestionen las oficinas Mentora actuarán con sujeción a lo previsto en la *Resolución de 8 de noviembre de 2024, de la Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, 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 2024-2027: servicio de apoyo a la emancipación y la autonomía personal (oficinas Mentora)*, a lo dispuesto en el pliego de condiciones técnicas anexo a la resolución de convocatoria de los acuerdos de acción concertada y demás normativa que les sea de aplicación, y a la presente instrucción, así como a las normas que se dicten con posterioridad y complementan o sustituyan a estas.

Asimismo, las oficinas Mentora deberán tener a disposición de la Administración los siguientes documentos actualizados, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente:

DOCUMENTACIÓN EXIGIBLE A LOS PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES		
Documentos de planificación	A largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto global de intervención social, que incluirá la carta de servicios y un plan general de intervención. - Normas de funcionamiento. - Protocolos de actuación.
	A corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria y proyecto de actividades.
Otros documentos	Referentes al programa	<ul style="list-style-type: none"> - Pólizas de seguros. - Tener publicitados el sistema de acceso y las inspecciones. - Procedimiento de quejas y reclamaciones. - Plan de autoprotección, en su caso. - Plan de gestión de la calidad.
	Referentes a las personas usuarias	<ul style="list-style-type: none"> - Libro de registro de personas usuarias. - Expediente personal de cada persona usuaria.
	Referentes al personal trabajador	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formación. - Plan de igualdad. - Horarios.

Por otra parte, las oficinas Mentora deberán llevar a cabo programas y actuaciones tanto de carácter individual como grupal, que aborden todas las facetas cuya finalidad sea apoyar el proceso de emancipación e inserción de las personas jóvenes usuarias.

Si la persona joven estuviera atendida en un recurso de emancipación y/o protección, la Oficina Mentora deberá coordinarse con estos recursos al objeto de elaborar el Itinerario Personalizado de Emancipación más adecuado a su situación social y personal. En estos casos, la Oficina Mentora servirá de apoyo a estos recursos, sin perjuicio de las obligaciones inherentes a cada uno de ellos.

Además, la Oficina Mentora trabajará de forma coordinada con el Equipo de Atención Primaria del municipio en el que resida la persona joven, y con todos aquellos recursos que puedan estar implicados en su inserción social y laboral.

En el mismo sentido, deberán coordinarse con las entidades públicas y privadas con el fin de facilitar el acceso de las personas usuarias a cualquier recurso, teniendo en cuenta las expectativas, necesidades, competencias y habilidades particulares de cada una de ellas.

Cuando quienes participen en el recurso presenten alguna discapacidad, se contemplarán los ajustes necesarios para favorecer su autonomía personal” (artículo 122.8 de la Ley 26/2018), la Oficina Mentora deberá ofrecerles la orientación y el apoyo necesarios para la solicitud de las prestaciones a las que pudieran tener acceso, que se encuentran recogidas en la Ley 39/2006, de 14 diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en Situación de Dependencia, y el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

La Oficina Mentora, deberá impulsar y acompañar en la tramitación y actualización de la documentación referente a la identidad y situación jurídica en España de la persona joven o adolescente migrante sin referente familiar atendida en el recurso (autorizaciones de residencia, trabajo, etc.), de acuerdo con lo previsto en el artículo 122.1 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia. Si la persona joven o adolescente estuviera acogida en algún recurso del sistema de protección o en un hogar de emancipación, serán dichos recursos quienes deban realizar dicho acompañamiento.

Para ello, se contará con la colaboración activa de la Entidad Pública, siendo la dirección territorial la que facilitará todos aquellos documentos e informes que, en el ámbito de sus competencias, sean solicitados por la Oficina de Extranjería para la tramitación de la documentación que corresponda.

DUODÉCIMA. INFORME SEMESTRAL Y MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL SERVICIO

Las entidades que gestionan las oficinas Mentora a través de la acción concertada deberán remitir a la dirección general con competencias en materia de infancia y adolescencia, un informe semestral del servicio antes del día 5 del mes siguiente al mes de finalización de cada semestre (punto 8 del Anexo II de Condiciones Técnicas de la resolución de convocatoria del concierto social).

Asimismo, con carácter trimestral deberán remitir a la dirección territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el *Anexo VII. Indicador de resultado específico* y el *Anexo VIII. Resumen estadístico trimestral/anual de las oficinas Mentora*, punto 5.o) del Anexo II de Condiciones Técnicas de la resolución de convocatoria del concierto social], firmados electrónicamente por la persona representante legal de la entidad o con poder bastante para ello.

Según lo establecido en los artículos 22.2 y 26.1.I) de la resolución de convocatoria del concierto social, las entidades gestoras de las oficinas Mentora deberán presentar, antes del 31 de enero del ejercicio siguiente, una memoria anual del recurso justificativa de las actuaciones y el cumplimiento de las condiciones que se establecen en la resolución de convocatoria de la acción concertada, en la que se incluirá el resumen económico del ejercicio.

Con carácter anual, se deberán remitir además las encuestas de satisfacción con el recurso cumplimentadas por las personas jóvenes. En todo caso, si una persona joven abandona el recurso

antes de finalizar la anualidad, deberá realizar la encuesta de satisfacción del periodo en el que haya participado en la Oficina Mentora.

El informe semestral y la memoria anual justificativa contendrán, como mínimo, los apartados establecidos en el punto 8 del Anexo II de Condiciones Técnicas de la resolución de convocatoria de los acuerdos de acción concertada, desagregados por personas jóvenes extuteladas y personas jóvenes en riesgo de exclusión social:

1. Datos estadísticos:

a) Género

b) Nacionalidad:

- Española.
- Origen comunitario.
- Origen extracomunitario con referente familiar.
- Origen extracomunitario sin referente familiar.

c) Edad:

- Menores de 18 años.
- De 18 a 20 años.
- De 21 a 25 años.

d) Situación administrativa:

- Nacionalidad española.
- Autorización de residencia.
- Pendientes de presentación de autorización de residencia (artículo 198 del Reglamento de Extranjería).
- Autorización de residencia pendiente de renovación.
- Autorización de residencia y trabajo.
- Autorización de residencia y trabajo pendiente de renovación.
- Sin autorización.
- En trámite.
- Solicitante de protección internacional.

e) Medios económicos:

- Sin medios económicos propios.
- Perciben Renta Valenciana de Inclusión (RVI).
- Perciben otra prestación económica pública.
- Perciben ingresos por trabajo.

f) Recurso habitacional:

- Con recurso habitacional.
- Con recurso habitacional informal (ocupación).
- Situación de calle.

g) Tipo de recurso habitacional:

- Hogar de emancipación de la red pública.
- Hogar de emancipación fuera de la red pública.
- Acogimiento residencial.
- Acogimiento familiar.
- Recursos destinados a otros colectivos (migrantes, vulnerabilidad social, salud mental, etc.).

- Situación de calle.
 - Vivienda informal (ocupación).
 - Residencia socioeducativa.
 - Domicilio familiar.
 - Vivienda propia, en alquiler o compartida.
- h) Renta Valenciana de Inclusión (RVI):
- No cumplen requisitos.
 - Pendientes de presentar solicitud.
 - Presentada en trámite.
 - Pendientes de resolución.
 - Resuelta favorablemente.
 - Resuelta desfavorablemente.
- i) Prestaciones del servicio (número de personas jóvenes que perciben cada una de las prestaciones:
- Atención jurídica y administrativa.
 - Apoyo psicológico.
 - Inserción sociolaboral.
 - Seguimiento socioeducativo.
 - Atención a la diversidad familiar y sexual.
 - Apoyo pedagógico.
- j) Total personas jóvenes atendidas en el semestre. El total de personas jóvenes atendidas corresponde a la suma de las personas atendidas en el primer día del semestre o año, más la suma de las altas que se han producido a lo largo del semestre o año:
- 1.j. Permanencias:
- permanencias de jóvenes no migrantes.
 - permanencias de jóvenes migrantes con referente familiar.
 - permanencia de jóvenes migrantes sin referente familiar.
- 2.j. Altas:
- altas de jóvenes no migrantes.
 - altas de jóvenes migrantes con referente familiar.
 - altas de jóvenes migrantes sin referente familiar.
- k) Ceses en el semestre o año:
- ceses de jóvenes no migrantes.
 - ceses de jóvenes migrantes con referente familiar.
 - ceses de jóvenes migrantes sin referente familiar.
2. Breve análisis y balance de los datos estadísticos y de ocupación del servicio, en base a los datos aportados en el punto anterior.
3. Evaluación de los objetivos previstos en la programación anual.
4. Valoración anual con reflexión programática y propuestas de mejora de la Oficina Mentora.
5. Observaciones.

Todos los informes y documentos indicados en este apartado deberán remitirse a través del procedimiento telemático de justificación del servicio:

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=101379

DÉCIMOTERCERA. INFORMES DE SEGUIMIENTO. INFORME FINAL. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Las oficinas Mentora remitirán a la dirección territorial, con carácter semestral, el informe relativo a las actuaciones y la consecución de los objetivos acordados en el Itinerario Personalizado de Emancipación de cada persona joven que participa en el recurso.

Al finalizar la participación de la persona joven, el recurso de emancipación remitirá un informe final a la dirección territorial correspondiente, que recogerá los niveles de desarrollo que ha alcanzado la persona joven en las diferentes áreas de intervención trabajadas; este informe deberá formar parte del expediente individual de la dirección territorial y de la Oficina Mentora.

DÉCIMOCUARTA. SEGUIMIENTO Y DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES

Las direcciones territoriales de Igualdad y políticas inclusivas nombrarán una persona técnica de referencia para la centralización de toda la información referente a las oficinas Mentora y el seguimiento y la coordinación con los recursos, sin perjuicio de que los expedientes asociados a dicho servicio sean instruidos por otras personas técnicas adscritas al servicio correspondiente.

Los datos de contacto de dicha persona o personas de referencia deberán ser facilitados a la dirección general con competencias en materia de infancia y adolescencia en el plazo de diez días tras la aprobación de la presente instrucción, debiendo notificar asimismo los cambios que pudieran producirse en relación con las persona o personas técnicas asignadas.

Con carácter trimestral, semestral y anual, las direcciones territoriales remitirán por registro departamental a la dirección general con competencias en materia de infancia y adolescencia el anexo "*Resumen estadístico trimestral/semestral/anual de las oficinas Mentora*" (Anexo VIII, para la dirección territorial de Alicante, Anexo IX para la dirección territorial de Castellón, y Anexo X para la dirección territorial de Valencia).

El envío se realizará dentro de los 10 primeros días del mes siguiente a la finalización de cada trimestre y semestre; en el caso del resumen estadístico anual, deberá remitirse entre el 15 y el 31 de enero del año siguiente del que se facilitan los datos.

DÉCIMOQUINTA. JUSTIFICACIÓN Y PAGO MENSUAL

La 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 Autonomía Personal (oficinas Mentora), regula la justificación y el pago del concierto social de las oficinas Mentora.

Tal y como se establece en el artículo 20 de la resolución de convocatoria del concierto social, las entidades firmantes de los acuerdos de acción concertada están obligadas a justificar la prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones derivadas del concierto social para su abono.

En atención a lo dispuesto en la normativa anteriormente mencionada, las entidades de iniciativa social que hayan suscrito los acuerdos de acción concertada para la gestión de las oficinas Mentora, deberán cumplir con el procedimiento establecido en estas para la justificación y el pago de las mensualidades que corresponden al periodo de vigencia de cada concierto social.

1. Con carácter mensual y antes del día 5 del mes siguiente al que se justifica, las entidades deberán remitir la relación de las personas jóvenes atendidas al servicio de la dirección territorial con competencias en materia de infancia y adolescencia, en el trámite telemático de justificación de la prestación del servicio a través del siguiente enlace:

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=101379

Para ello deberán remitir debidamente cumplimentado y firmado el Anexo IV. Relación mensual de personas jóvenes atendidas y prestaciones, que está disponible en el trámite telemático de justificación de la prestación del servicio:

a) La entidad deberá cumplimentar la página de datos de la Oficina Mentora, con los datos totales de personas atendidas y prestaciones, y firmar electrónicamente la declaración responsable; la declaración responsable deberá firmarse por la persona representante legal de la entidad o con poder bastante para ello.

b) Asimismo, la entidad cumplimentará una página de “DATOS PERSONAS ATENDIDAS Y REGISTRO DE PRESTACIONES” por cada persona joven atendida que haya percibido alguna prestación durante la mensualidad que se justifica; la persona joven deberá firmar cada uno de los días que sea atendido en la Oficina Mentora, indicando la fecha y el tipo de prestación recibida.

c) Deberán cumplimentarse también tantas páginas de “DATOS PERSONAS ATENDIDAS QUE NO HAN RECIBIDO PRESTACIONES” como sean necesarias para dejar constancia del total de personas jóvenes que no han recibido ninguna prestación durante la mensualidad que se justifica.

Además del Anexo IV. Relación mensual de personas jóvenes atendidas y prestaciones, la entidad deberá presentar cualquier otra documentación justificativa del gasto de personal y/o sostenimiento que se requiera por parte de los órganos competentes de la Conselleria con competencias en materia de infancia y adolescencia.

2. El servicio competente en materia de infancia y adolescencia de la dirección territorial deberá comprobar que el total de personas atendidas y los datos facilitados en el mencionado Anexo IV por cada una de las oficinas Mentora, se corresponden con el total de personas atendidas y los datos de que dispone la dirección territorial.

El total de personas atendidas deberá corresponder a la suma de las personas jóvenes atendidas el primer día de la mensualidad que se justifica, más la suma de las altas que se puedan haber acordado por el Grupo de Trabajo Técnico a lo largo de esa mensualidad.

La dirección territorial deberá comprobar también que las fechas de las altas y de los ceses de las personas jóvenes atendidas en el servicio que se indican en el anexo, coinciden con las fechas de los acuerdos adoptados por el Grupo de Trabajo Técnico.

Si los datos de las personas jóvenes atendidas facilitados por la entidad coinciden con los datos de los que dispone la dirección territorial, y el formulario está debidamente cumplimentado y firmado, se emitirá el oportuno certificado de conformidad. En caso contrario, la dirección territorial deberá solicitar a la entidad que realice las modificaciones necesarias.

En ningún caso se deberá emitir el certificado de conformidad si el documento Anexo IV no cumple con los requisitos indicados en este punto, o no estuviera firmado electrónicamente por la persona representante legal de la entidad o con poder bastante para ello, o la entidad no hubiera procedido a su subsanación.

3. Una vez tramitado el certificado de conformidad, el servicio competente de la dirección territorial procederá a la tramitación de la propuesta de pago y la remitirá al departamento con competencias en gestión administrativa y económica de la dirección territorial para la tramitación del pago a la entidad.

La mensualidad de diciembre se librára de forma anticipada con una relación nominal de las personas atendidas a fecha 1 de diciembre, sin perjuicio de la regularización correspondiente, que se efectuará en todo caso antes del 31 de enero del ejercicio siguiente.

DÉCIMOSEXTA. DATOS ESTADÍSTICOS

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en las normas de aplicación, las entidades firmantes de los acuerdos de acción concertada están obligadas a cumplir con las obligaciones indicadas en la resolución de convocatoria del concierto social.

Una de las obligaciones específicas de las entidades concertadas para la gestión de las oficinas Mentora, es la de presentar, con carácter trimestral, el Anexo VII. Indicador de resultado específico y el Anexo VIII. Resumen estadístico trimestral/anual de las oficinas Mentora, disponibles en el trámite telemático de justificación de la prestación del servicio:

https://www.qva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=101379

Ambos anexos deberán presentarse antes del día 5 del mes siguiente al de la finalización de cada trimestre.

El servicio competente en materia de infancia y adolescencia de la dirección territorial deberá comprobar que el total de personas atendidas y los datos de cada una de las oficinas Mentora facilitados por la entidad en dichos anexos, se corresponden con el total de personas atendidas y los datos de que dispone la dirección territorial en los mismos términos indicados en la instrucción DÉCIMOCUARTA de esta instrucción.

Si los datos facilitados por la entidad en los anexos VII y VIII coinciden con los datos de los que dispone la dirección territorial, y los formularios están debidamente cumplimentados y firmados, se emitirá el oportuno certificado de conformidad correspondiente a la última mensualidad del trimestre. En caso contrario, la dirección territorial deberá solicitar a la entidad que realice las modificaciones necesarias.

Como ya sea indicado en la instrucción DÉCIMO CUARTA de esta instrucción, en ningún caso se deberá emitir el certificado de conformidad correspondiente a la última mensualidad del trimestre si los documentos no cumplen con los requisitos indicados en este punto, o no estuvieran firmados electrónicamente por la persona representante legal de la entidad o con poder bastante para ello, o la entidad no hubiera procedido a su subsanación.

Una vez tramitado el certificado de conformidad, el servicio competente de la dirección territorial procederá a la tramitación de la propuesta de pago de la última mensualidad del trimestre y la remitirá al departamento con competencias en gestión administrativa y económica de la dirección territorial para la tramitación del pago a la entidad

DÉCIMO SÉPTIMA. FINANCIACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS COSTES DEL SERVICIO

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de subvenciones públicas, las entidades que gestionan servicios y programas en materia de servicios sociales en el ámbito de la infancia y la adolescencia, mediante la acción concertada, están obligadas a justificar la aplicación de los fondos percibidos ante el órgano concedente.

La financiación y justificación de los costes de las oficinas Mentora se regulan a través de la Instrucción 6/2024, de la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico relativas a la financiación y justificación de los costes de las entidades que gestionan servicios y programas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales mediante la acción concertada en el ámbito de la infancia y la adolescencia, y de la normativa específica en materia de financiación y justificación de los gastos por las entidades que gestionan servicios y programas en materia de servicios sociales en el ámbito de la infancia y la adolescencia.

En la mencionada instrucción, se regulan los costes financiados, los criterios de justificación y la forma y plazo de presentación de la justificación de los costes de los servicios o programas.

Por ello, y a los efectos de control administrativo de los servicios financiados, las entidades firmantes de los acuerdos de acción concertada para la gestión de las oficinas Mentora deberán justificar los costes derivados de la prestación del servicio mediante la cuenta justificativa con aportación de un informe de auditoría, en los términos y condiciones establecidos en la mencionada Instrucción 6/2024, de la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y Reto Demográfico.

DÉCIMO OCTAVA. DEROGACIÓN Y VIGENCIA

La presente instrucción entrará en vigor el mismo día de su firma.

Se deroga la Instrucción 7/2022, de la Dirección General de Infancia y Adolescencia, relativa a la derivación, seguimiento e intervención de las oficinas Mentora Plus de la Red de recursos de emancipación de la Comunitat Valenciana, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea NextGeneration-EU. Todas las oficinas Mentora deberán regirse por esta instrucción desde su entrada en vigor.

LA DIRECTORA GENERAL DE FAMILIA, INFANCIA Y ADOLESCENCIA

ANEXOS DE LA INSTRUCCIÓN 1/2025

- ANEXO I. SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN LA RED DE EMANCIPACIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA. OFICINA MENTORA.
- ANEXO II. PROPUESTA DE DERIVACIÓN A LA OFICINA MENTORA.
- ANEXO III. ACUERDO DE PARTICIPACIÓN EN LA OFICINA MENTORA.
- ANEXO IV. CONTRATO DE PARTICIPACIÓN EN LA OFICINA MENTORA.
- ANEXO IV. CONTRATO DE PARTICIPACIÓN EN LA OFICINA MENTORA.
- ANEXO VI. ACUERDO DE CESE EN LA OFICINA MENTORA
- ANEXO VII. ITINERARIO PERSONALIZADO DE EMANCIPACIÓN (IPE)
- ANEXO VIII. RESUMEN ESTADÍSTICO TRIMESTRAL/SEMESTRAL/ANUAL DE LAS OFICINAS MENTORA. DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ALICANTE.
- ANEXO IX. RESUMEN ESTADÍSTICO TRIMESTRAL/SEMESTRAL/ANUAL DE LAS OFICINAS MENTORA. DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CASTELLÓN.
- ANEXO X. RESUMEN ESTADÍSTICO TRIMESTRAL/SEMESTRAL/ANUAL DE LAS OFICINAS MENTORA. DIRECCIÓN TERRITORIAL DE VALENCIA.