CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN JUVENIL













































ÍNDICE

INTRODUCCION	3
DATOS DE CARÁCTER GENERAL	5
NORMATIVA	7
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	9
MECANISMOS Y MODELOS DE PARTICIPACIÓN	11
SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	12
SERVICIOS PRESTADOS	13
DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO	16



1

Introducción

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares, en el marco de sus políticas de juventud ha impulsado el Centro de Información Juvenil con el objetivo de garantizar una información actualizada y de calidad sobre recursos y servicios disponibles en la Ciudad de Alcalá de Henares.

La Concejalía de Acción Social enmarcada dentro del Área de Derechos Sociales y Servicios Públicos de la ciudad de Alcalá de Henares, a través del servicio de juventud, presta los Servicios de Información Juvenil en la oficina ubicada en la Concejalía de Juventud

La finalidad del Centro de Información Juvenil es facilitar a los jóvenes información de su interés, como factor esencial que favorece la igualdad de oportunidades. Es por ello preciso acercar la información a los jóvenes para profundizar en la democracia y fortalecer la sociedad con la participación de un sector de la población de vital importancia.

La Carta de Servicios establece un conjunto de principios que deben estar presentes en el trabajo diario del Centro de Información juvenil, y representa un elemento de identidad y cohesión con el fin de conseguir un servicio de calidad.

En una sociedad cada día más compleja, la información y el asesoramiento a los jóvenes juegan, más que nunca, un papel esencial en la transición de éstos hacia una vida adulta, autónoma y responsable.

Los objetivos básicos de la Información Juvenil se centran en:

- Orientar y asesorar a los jóvenes a través de servicios generales o especializados,
 haciendo especial hincapié en una educación para la información.
- Conocer la realidad juvenil, mediante la identificación de los intereses, necesidades y demandas de los jóvenes.



 Facilitar la búsqueda, tratamiento y difusión de la información dirigida a los jóvenes sobre las oportunidades, posibilidades y recursos existentes.

Las cartas de servicios, documentos de compromisos concretos de mejora de la calidad de los servicios, recogen información básica sobre determinados aspectos de la gestión y hacen posible que la organización administrativa sea flexible y que se adapte a las necesidades de los ciudadanos ya que obliga a sus titulares a una transformación dinámica para atenderlos cada vez mejor. Mediante este instrumento los ciudadanos están en condiciones de conocer por anticipado qué clase de servicio pueden esperar y demandar y cuáles son los compromisos de calidad adquiridos por la administración municipal.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del Centro de Información Juvenil, la Concejalía de Acción Social, manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando al ciudadano joven como usuario repleto de derechos y elemento clave de la calidad de los servicios prestados, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

Esta Carta de Servicios pretende:

- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta el Centro de Información Juvenil y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Establecer los compromisos para prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

La Carta de Servicios del Centro de Información Juvenil se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Alcalá de Henares el día -----. Este texto se pasará a evaluar un año después de su aprobación para incluir aquellos aspectos susceptibles de mejora según las propuestas, sugerencias o quejas de la ciudanía.



2

Datos de Carácter General

2.1 Órgano Directivo

El órgano responsable del Centro de información Juvenil es la Concejalía de Acción Social a través del servicio de juventud, adscrita al Área de Derechos Sociales y Servicios Públicos.

2.2 Unidades prestadoras del Servicio

La competencia relativa a la información juvenil le corresponde al Servicio de Juventud, adscrito a la Concejalía de Acción Social.

El Centro de Información Juvenil depende del Servicio de Juventud y está integrado dentro de la Red de Centros de Información de la Comunidad de Madrid (CRIJ). El Centro de Información Juvenil a su vez está integrado por el Servicio de Información Juvenil de carácter general, la Asesoría Jurídica, la Asesoría de Estudios y Profesiones, la Asesoría de Sexualidad, la Asesoría de Movilidad y por la oficina joven de la Comunidad de Madrid TIVE-ESTE.

El Servicio de Juventud, a través del Centro de Información Juvenil, coordina la gestión de la información juvenil, con objeto de ofrecer, con la mayor celeridad posible, información útil y de calidad utilizando los recursos disponibles, considerándose uno de los ejes más importantes en materia de actuación dentro de las políticas de juventud.

El Centro de Información Juvenil realiza el proceso del tratamiento de la información, desde su búsqueda, selección, clasificación y catalogación hasta su difusión a través de los distintos medios que tiene a su alcance hasta llegar a sus destinatarios y destinatarias; así como facilita la gestión de trámites administrativos de interés para la población joven como expedición de carnés internacionales, tramitación de cursos de idiomas en el extranjero, e inscripciones en actividades tanto de la Dirección General de Juventud de la Comunidad de Madrid como del Servicio de Juventud, otras concejalías y entidades sociales.



El CIDAJ realiza una labor de información básica sobre recursos, actividades e información útil de interés para los y las jóvenes alcalaínas en diversos ámbitos aplicando criterios de pedagogía informacional. La información y orientación general se completa con servicios de Asesoría Jurídica, Asesoría de Estudios y Profesiones, Asesoría de Información Sexual, Asesoría de Movilidad Internacional y oficina joven TIVE Este, Alcalá.

El Centro de Información Juvenil (CIDAJ), cuentan con informadores juveniles que desempeñan funciones atención, apoyo y/o acompañamiento en la satisfacción de su demanda informativa o de tramitación utilizando todos los recursos existentes que tienen a su alcance. Esta labor conlleva una labor constante de actualización tanto de los contenidos como de los intereses que puedan afectar a la población joven. Así mismo, se cuenta con personal especializado en las diversas asesorías que se encargan de atender las demandas específicas de información y asesoramiento sobre aspectos jurídicos, afectivo-sexuales, educativos y de movilidad internacional. El Centro de Información Juvenil se encuentra ubicado en dependencias municipales.

El Servicio Municipal Centro de Información Juvenil es gestionado a través de empresas o entidades contratadas, en virtud de los establecido en el artículo 85.2 B) de la ley 7/85 de 2 de abril, reguladora de Bases de Régimen Local en concordancia con el Real Decreto Legislativo 3/2001, de 14 de noviembre, de Contratos del Sector Público.



3

Normativa

Normativa General

Artículo 9.2 de la Constitución Española de 1978 Artículo 48 de la Constitución Española de 1978 Artículo 51 de la Constitución Española de 1978

Leyes Orgánicas

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Leyes y Reales Decretos

- 1. Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- 2. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- 3. Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- 4. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- 5. Ley 5/2003 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.
- 6. Ley 39/20015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 7. Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia del Régimen Local.
- 8. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.



Normativa municipal y estructura y competencias

- 1. Acuerdo Plenario del 6 de julio de 2015 sobre la constitución de los grupos políticos municipales y determinación de sus portavoces.
- 2. Acuerdo Plenario de 15 de mayo de 2012 de Reglamento Orgánico Regulador de las Juntas Municipales de Distrito y de Participación Ciudadana.
- Acuerdo Plenario de 19 de marzo de 2013 de aprobación definitiva del Reglamento Orgánico Regulador de las Juntas Municipales de Distrito y de Participación Ciudadana.

Normativa específica

- 1. Recomendación de la Comisión Europea de 25 de julio de 201, Libro Blanco de la Juventud 21-11-2011.
- 2. Resolución del Consejo de la Unión Europea de 27 de junio de 2002, sobre la educación permanente (D.O.C.E. de 9 de julio de 2002).
- Resolución del Consejo de la Unión Europea de 25 de noviembre de 2003, en materia de objetivos comunes relativos a la participación y la información de los jóvenes (D.C.O.E. de 10 de junio de 2005).
- 4. Comunicación de la Comisión al Consejo, el Pacto Europeo por la Juventud 30-5-2005.
- 5. Ley 8/2002, de 27 de noviembre, de Juventud de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. de 5 diciembre de 2002).
- 6. Orden 1235-E/1991 de 13 de noviembre, de creación y reconocimiento de la Red de Centros de Información Juvenil en la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. de 20 de noviembre de 1991).
- 7. Carta Europea de Información Juvenil, aprobada en Bratislava (República Eslovaca) el 19 de noviembre de 2004 por la 15ª Asamblea General de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes (ERYICA).
- 8. Pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares que rigen la contratación de empresas que gestionan los Servicios de Información Juvenil.



4

Derechos y Responsabilidades

Derechos de los ciudadanos/-as y usuarios/-as

Al utilizar los Servicios de Información Juvenil del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, se tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el Servicio.
- Exigir responsabilidades a las Administraciones Públicas y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.
- Acceder, rectificar, cancelar y formular oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Realizar consultas sin cita previa, de manera anónima, respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de las necesidades y preferencias.
- La igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Recibir una información, facilitada de forma plural y objetiva, exenta de influencias políticas, religiosas o comerciales.
- La confidencialidad respecto a los datos personales y a la información que se facilite.



Responsabilidades de ciudadanía y usuarios/-as

Al utilizar los Servicios de Información Juvenil del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, se tiene la responsabilidad de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y colaborar con los profesionales del Servicio.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles.
- Cumplir las normas y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio.
- Cumplimentar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y hojas de impresos requeridos.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del Servicios de Información Juvenil.



5

Mecanismos y Modelos de Participación

La población joven usuaria del Centro de Información Juvenil, tiene a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares en cumplimiento de su Reglamento Orgánico Regulador de las Juntas Municipales de Distrito y de Participación Ciudadana.

- El Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias de las Juntas Municipales de Distrito.
- Proposiciones en los Plenos de distrito y en el Pleno del Ayuntamiento.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión

El Centro de Información Juvenil cuenta con una Web, blog de blogs y tiene perfil en las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, web.

Además, se realizarán anualmente encuestas de satisfacción a las usuarias y usuarios de los servicios.



6

Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares cuenta con un Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y felicitaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones sobre el servicio recibido.

Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones a través de:

El teléfono 010 del ayuntamiento.

La oficina de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Alcalá.

La oficina de registro.

Las Juntas Municipales de Distrito.

Correo electrónico cjuventud@ayto-alcaladehenares.es.



Servicios Prestados

El Centro de Información, Documentación y Asesoramiento Juvenil, CIDAJ, presta y ofrece los siguientes servicios y actividades:

a. Servicio de Información y TIVE.

- Ofrecer información a personas jóvenes de forma gratuita y objetiva, sobre las posibilidades, oportunidades y recursos existentes que favorezcan la consecución de sus propósitos y objetivos, a través de atención presencial, telefónica, correo electrónico, y redes sociales.
- Gestionar un servicio de autoconsulta de la información ágil y fácil de usar que favorezca la autonomía del y la joven en la búsqueda de información.
- Informar específicamente sobre asociacionismo, requisitos y trámites para la creación de asociaciones.
- Realizar trámites administrativos, inscripciones o intermediación en acciones entre jóvenes que faciliten el acceso a las mismas y agilicen su consecución, tales como tablón de anuncios, inscripción garantía juvenil, intercambio de libros e inscripciones en actividades de otros servicios del Ayuntamiento y entidades sociales.
- Informar de los diferentes productos que se tramitan en TIVE y orientar en temas relacionados con movilidad y turismo juvenil.
- Expedir carné joven, carné de estudiante internacional (ISIC), carné de profesor internacional (teacher) y carné de alberguista internacional.
- Gestionar cursos de idiomas en el extranjero.



b. Servicio de Asesoramiento

- Ofrecer asesoramiento jurídico que posibilite que las personas jóvenes conozcan sus derechos y obligaciones y utilicen los mecanismos y recursos que la estructura social les permite.
- Ofrecer un servicio de Asesoría de Estudios y Profesiones que proporcione una información completa y plural, que facilite al joven la libre elección ante su futuro académico y profesional, partiendo de la situación en la que se encuentra.
- Ofrecer un servicio de Asesoría de Información Sexual encaminado a mejorar las competencias de la población adolescente y joven y a adquirir habilidades y actitudes de respuesta saludables en sus relaciones personales.
- Orientar en materia de movilidad sobre trabajo, estudios, intercambios, voluntariado, proyectos, etc. en el extranjero para facilitar que las y los a las jóvenes tomen decisiones sobre su futuro con las mayores garantías posibles.

c. Servicio de Documentación

- Aplicar un protocolo de actuación en el tratamiento de la información que asegure la objetividad de la información, mediante el pluralismo y la comprobación de las fuentes utilizadas.
- Nutrir de información y documentación actualizada al resto de servicios del Centro de Información.
- Recopilar publicaciones y artículos de temática o interés juvenil susceptibles de ofrecer recursos documentales a otros servicios, asociaciones, o personas interesadas.
- Gestionar el Blog de Documentación del CIDAJ publicando las últimas novedades de materias de interés.
- Gestionar en colaboración con otros ayuntamientos del Valle del Henares una Guía de Estudios y Profesiones on-line.
- Realizar una revista de prensa anual que recoja todo lo publicado en M.C.M de las actividades e intervenciones llevadas a cabo por el Servicio de Juventud.



d. Servicio de Dinamización y Difusión

- Desarrollar programas de dinamización de la información que fomenten la participación de las personas jóvenes a través de Sesiones Informativas en centros docentes y entidades sociales, de forma que se produzca una retroalimentación de demandas e interés juveniles.
- Desarrollar programas de dinamización de la información que den a conocer los servicios que ofrece el Centro de Información en general y el Servicio de Juventud en particular, a través de Gymkanas Informativas.
- Establecer mecanismos de coordinación y colaboración con otros servicios y entidades sociales que trabajen en el mismo ámbito para desarrollar programas o actividades concretas.
- Difundir información a través de los blogs específicos del CIDAJ de empleo, actividades, cursos, becas y subvenciones, premios y concursos, de estudios y profesiones, sexualidad, jurídico, movilidad y publicaciones.
- Difundir información de utilidad a través de redes sociales utilizadas por la población joven tales como Twitter, Instagram, Facebook y Whatsapp.
- Servir de enlace con la Oficina de Comunicación del Ayuntamiento para dar difusión a todas las acciones generadas por el Servicio de Juventud.

e. Órgano Directivo Responsable

Concejalía de Juventud

C/ San Felipe Neri nº1 1planta

28801 Alcalá de Henares





Datos de Carácter Complementario

Centro de Información Juvenil

Presencial
 Concejalía de Juventud
 C/ San Felipe Neri nº1 planta baja
 28801 Alcalá de Henares

Atención Telefónica

Teléfono 918797400

Horario

Con carácter general, de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 Horario Asesorías

Con carácter general, lunes, miércoles, jueves y viernes de 17:00 a 20:00 y martes de 10:00 a 13:00 horas

TIVE

Concejalía de Juventud

C/ San Felipe Neri nº1 planta baja

28801 Alcalá de Henares

Horario

Con carácter general, de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y martes, miércoles y jueves de 17:00 a 19:00

Servicios de Información On-line

Correo electrónico:

infocidaj@ayto-alcaladehenares.es

Página Web: cidajalcala.blogspot.com.es **Facebook:** CIDAJ Alcalá. Información Juvenil



Twitter: @cidajalcala

Instagram: CIDAJ infojoven

Condiciones de los servicios

- Servicios preferentemente dirigidos a jóvenes con edades comprendidas entre 14 y 35 años, o consultas relacionadas con jóvenes entre ese intervalo de edad.

- Servicios de información y asesoramiento gratuitos.

Expedición de carnés, precios según tipo y condiciones de los mismos: http://cidajalcala.blogspot.com.es/p/tive.html - . Tfno.: 918797400.