



Servicio: **Juventud**  
Asunto: Evaluación de los Indicadores de calidad 2016:  
Carta de Servicios al ciudadano en Juventud

Fecha: 10-10-17

Plaza de Regla, s/n  
Código Postal 24071-León-  
Tfno. 987 29 22 46 / Fax 987 24 06 00  
e-mail: juventud@dipuleon.es  
C.I.F. P-2400000-B / N.E.L. 0224000

Destinatario:

## ASUNTOS GENERALES

### INFORME

El Servicio de Juventud asumió con la aprobación de la Carta de Servicios de Juventud los siguientes compromisos de calidad con los jóvenes y usuarios en general en la gestión de los distintos servicios juveniles, a la fecha se realiza la siguiente valoración:

#### RESUMEN DE TODOS LOS BLOQUES

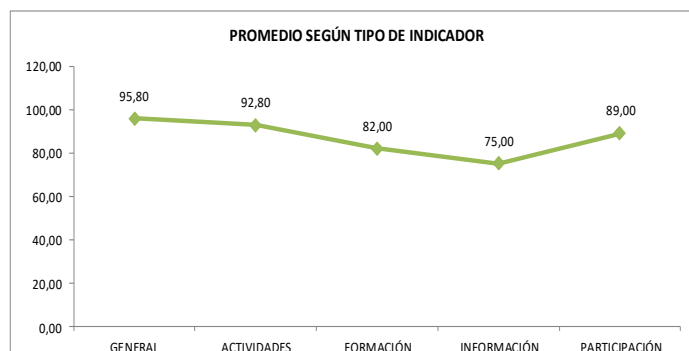
En las cuestiones que afectan a todos los servicios prestados en materia de Juventud la valoración alcanza un promedio del 96%, siendo los medios telemáticos utilizados entre Diputación e interesados lo más valorado del bloque. En sentido contrario, el descenso de actuaciones en información juvenil reduce el cumplimiento de compromisos.

La realización de las actividades y toda su gestión está valorada de manera sobresaliente por los participantes, restando en este apartado determinados alojamientos utilizados, especialmente en los campamentos de verano.

Los cursos programados y su impartición están muy bien valorados entre los alumnos, que aquellos que lo solicitan acceden a la realización de prácticas en empresas adjudicatarias de servicios de juventud de la Diputación de León.

En materia de Información Juvenil no se han implementado ninguna de las medidas posibles.

En cuanto a la participación en políticas provinciales juveniles, hay tres aspectos: las asociaciones y subvenciones reciben una gestión muy diligente de la convocatoria de subvenciones con un 95% de abono de ayudas en el mismo ejercicio económico. Por otro lado, los jóvenes y asociaciones participan en los encuentros de la juventud de León que realiza el Consejo Provincial de la Juventud de León con la Subvención de Diputación, mientras que los encuentros con Concejales han sido sustituidos por entrevistas personales, resultando que se ha atendido a todos los Alcaldes y Concejales que han planteado alguna demanda.



## BLOQUE GENERAL: INDICADORES SOBRE TODAS LAS ACTUACIONES:

1. Sistema de **preinscripción web**, on-line, sin desplazamiento.

Indicador: Porcentaje de registros on-line.

Grado de cumplimiento: El 100% de las preinscripciones tramitadas en actividades han sido online.

2. **Documentación, formularios e información disponibles en la web** desde la publicación de la actividad.

Indicador: Nº de participantes que solicitan documentación impresa.

Grado de cumplimiento: 99%, ya no se editan modelos de inscripción desde el Servicio de Juventud, están disponibles en la web, salvo alguna excepción que acude a nuestras oficinas para que se le imprima.

3. Actividades evaluadas previamente en materia de seguridad y salubridad.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

Grado de cumplimiento: 75%, la percepción sobre la ejecución ha sido buena.

Indicador: Nº de incidencias en la actuación.

Grado de cumplimiento: 99%, sólo se han producido una incidencia reseñable en este período, sin lesiones de ningún tipo.

4. Disponer de **personal titulado, cualificado y respetuoso** hacia los jóvenes.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

Grado de cumplimiento: el 90% de los niños y jóvenes participantes valora positivamente a los monitores o profesores elegidos y su cualificación.

5. Realización de **actividades o cursos actualizados y de calidad**.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

Grado de cumplimiento: el 95% de los usuarios valoran favorablemente las actividades o cursos en que han participado.

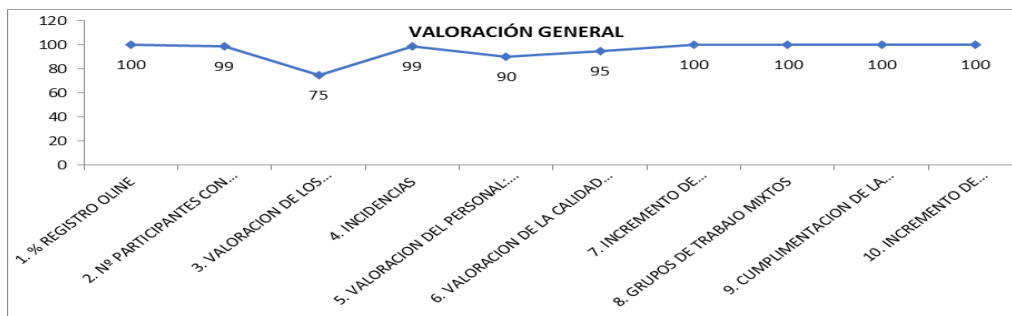
Indicador: Variación de participantes respecto a ediciones anteriores.

Grado de cumplimiento: 100 % se ha incrementado la participación sustancialmente.

6. Desarrollo de las actuaciones garantizando la **igualdad de género en el trato a los participantes**:

Indicador: Nº de grupos de trabajo mixtos: monitores y monitoras.

Indicador: 100 %, la totalidad de los grupos de trabajo en las empresas adjudicatarias han sido mixtos cuando ha habido participantes de ambos géneros.



7. **Evaluación y retroalimentación de todas las actuaciones.**

Indicador: Nº de participantes que cumplimentan la evaluación de la actuación.



Indicador: 100% todas las actuaciones son evaluadas, reflejando las consideraciones en la memoria de la actividad.

Indicador: Variación del número de participantes respecto a ediciones anteriores.

Grado de cumplimiento: 100 % ha repuntada la participación después del periodo de crisis situándose en una ocupación total en campaña de verano, aunque en el resto de programas la ocupación no es plena si se ha incrementado sustancialmente respecto a ejercicios anteriores.

### BLOQUE EN ACTIVIDADES JUVENILES:

8. **Comunicaciones con los medios más ventajosos** para los participantes y usuarios: web, e-mail, SMS o teléfono, tanto en el procedimiento de inscripción como durante la coordinación de la actividad.

Indicador: Nº de trámites on-line y SMS frente a los presenciales.

Grado de cumplimiento: el 99 % de los usuarios se relacionan de manera NO PRESENCIAL con el Servicio de Juventud, salvo alguna excepción.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

Grado de cumplimiento: el 100 % ve favorablemente la utilización de estos medios como ahorro en tiempo y dinero a la hora de hacer tramites con la administración.

9. **Confirmación de la plaza** en un máximo de 48 horas.

Indicador: Nº plazas confirmadas en menos de 24 horas o bien en menos de 48 horas.

Grado de cumplimiento: 100 %.

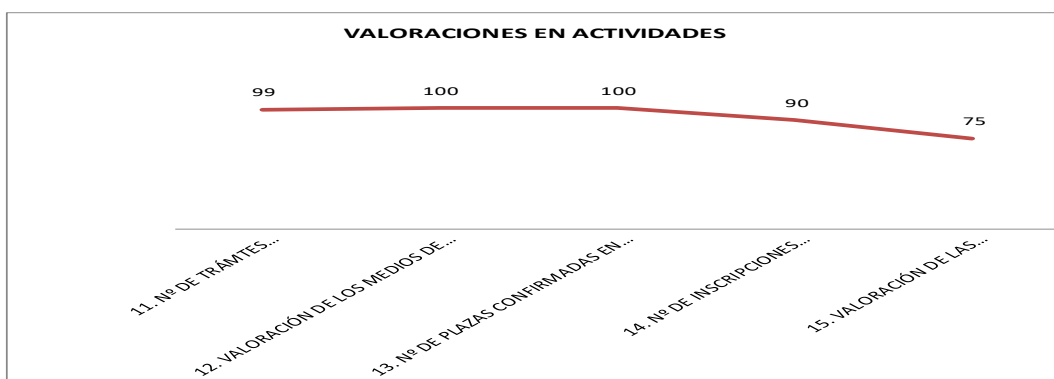
Indicador: Nº de inscripciones realizadas posteriormente a la comunicación.

Grado de cumplimiento: el 90% de los interesados a los que se les confirma la plaza deciden formalizarla, el resto no lo hace por elegir otra actividad o curso de la oferta existente o simplemente desiste, pero no lo comunica.

10. Utilizar **instalaciones apropiadas al servicio prestado** y conformes a la normativa.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

Grado de cumplimiento: el 75 % de los jóvenes puntúan adecuadamente las instalaciones, en aquellas actividades en las que los participantes tienen más edad las valoran inferiormente, puesto que los alojamientos utilizados en general son compartidos y tipo albergue, esto sucede especialmente en la campaña de verano o nieve.



## BLOQUE DE INDICADORES EN FORMACIÓN JUVENIL:

11. **Proximidad en la realización de cursos formativos**, en localidades principales, con población inferior a 20.000 habitantes.

Indicador: Origen de los participantes.

Grado de cumplimiento: el 50% de los alumnos pertenecen al Ayuntamiento colaborador y el resto suele ser de localidades del entorno.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

Grado de cumplimiento: el 100% de los alumnos empadronados o residentes valoran positivamente la celebración de los cursos en su municipio.

12. **Impartición de cursos por Escuelas de Animación y Tiempo Libre oficiales.**

Indicador: Nº de actuaciones formativas autorizadas por la Junta de Castilla y León.

Grado de cumplimiento: el 80% han sido titulaciones oficiales propias de la Junta de Castilla y León, el resto cursos monográficos, diplomas adaptados desde la Diputación a la demanda del Ayuntamiento interesado.

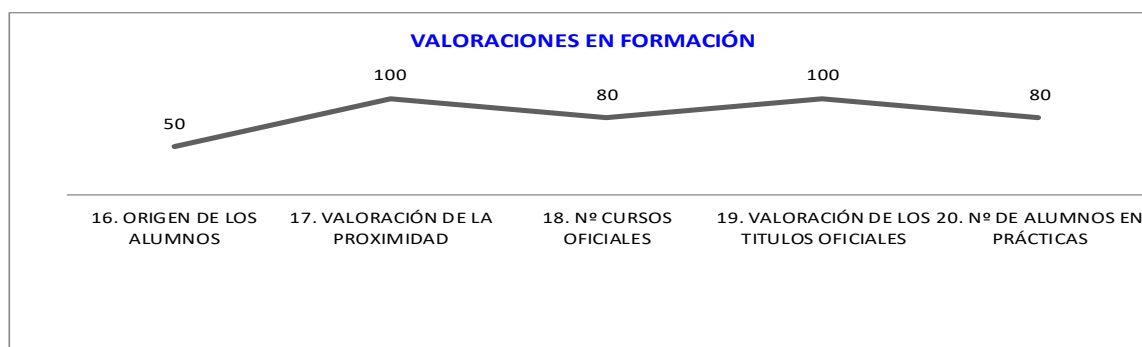
Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

Grado de cumplimiento: el 100% de los alumnos está de acuerdo con la adjudicación de los cursos a escuelas oficiales.

13. **Realización de prácticas en actividades propias** de la Diputación en función de la demanda.

Indicador: Nº de alumnos en prácticas en actividades propias.

Grado de cumplimiento: El 80% del alumnado realiza prácticas en entidades colaboradoras del Servicio de Juventud de la Diputación.



## BLOQUE EN INFORMACIÓN JUVENIL:

14. **Realizar actuaciones informativas presenciales en Centros de Enseñanza** de la provincia.

Indicador: Nº de centros colaboradores.

Durante este ejercicio no se han realizado actuaciones presenciales en Centros de Enseñanza de la provincia.

15. **Suministrar la información correcta y actualizada**, acorde con la demanda.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

El 100% de los usuarios del Punto de Información Juvenil de la Diputación han recibido la información demandada a través de la vía solicitada por el usuario: e-mail, teléfono, presencial o a través de SMS.



16. **Respuesta inmediata y personalizada** a las demandas informativas, si la información no está disponible, en un máximo de 48 horas.

Indicador: Número de consultas satisfechas en tiempo real.

El 75 % de las demandas se han atendido en tiempo real: esto incluye el 100% de las consultas presenciales y el 100% de las telefónicas, pero la mayoría de las consultas son a través de correo electrónico. Las recibidas en horario administrativo se responden de forma instantánea, y las que los usuarios envían por la tarde/noche, se contestan al día siguiente, por ello el cumplimiento de este indicador se reduce.

17. **Colaboración con otros servicios de información juvenil**, trabajo en red.

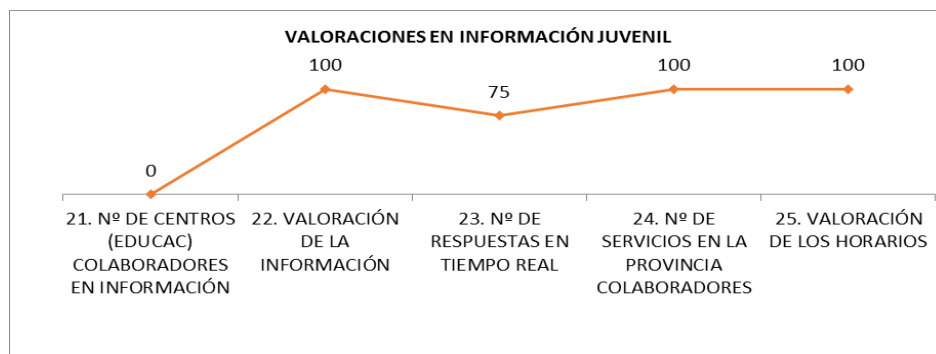
Indicador: Número de Servicios de Información Juvenil ubicados en la provincia que participan en las actuaciones de Diputación.

De los 42 Servicios de Información Juvenil (1Centro, 25Puntos (PIJ), 15Antenas (AIJ) y 1OFAP) reconocidos y pertenecientes a la Red del ámbito provincial, el Punto de Información Juvenil de la Diputación ha trabajado con todos, 100% de cumplimiento.

18. **Adaptación de los horarios al servicio prestado.**

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

Los usuarios son atendidos desde las 08:00 hasta las 15:00 horas, facilitando en todo lo posible aquellos trámites que requieren presencia física. De esta manera el 75% de los usuarios valora positivamente el horario ofrecido y la facilidad de acceso a la tramitación. Todos los usuarios que no han podido ser atendidos presencialmente lo han sido de forma telemática.



#### BLOQUE EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN JUVENIL

19. **Resolución de la convocatoria** de subvenciones a asociaciones juveniles en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria.

Indicador: Plazo de resolución de la convocatoria.

Grado de cumplimiento: 100% puesto que el Acuerdo de resolución provisional se comunica en 2 meses desde la publicación de la convocatoria.

20. **Abono de los importes correspondientes** a justificaciones inicialmente completas a las asociaciones juveniles dentro del ejercicio económico.

Indicador: Número de subvenciones abonadas durante el ejercicio económico.

Grado de cumplimiento: el 100 % de las asociaciones y ayuntamientos beneficiarios recibieron el abono del importe de la ayuda en el ejercicio, correspondiéndose con el 100% de los justificantes conformes inicialmente, el resto de asociaciones beneficiarias cobran la ayuda en el primer mes del ejercicio siguiente, una vez subsanados los errores presentados en la justificación.

21. **Participación juvenil en programación anual y evaluación** de actuaciones en materia de juventud provinciales.

Indicador: Número de participantes en los encuentros provinciales de Juventud.

Grado de cumplimiento: 100 % puesto que el número de jóvenes (43) ha aumentado respecto a los anteriores encuentros.

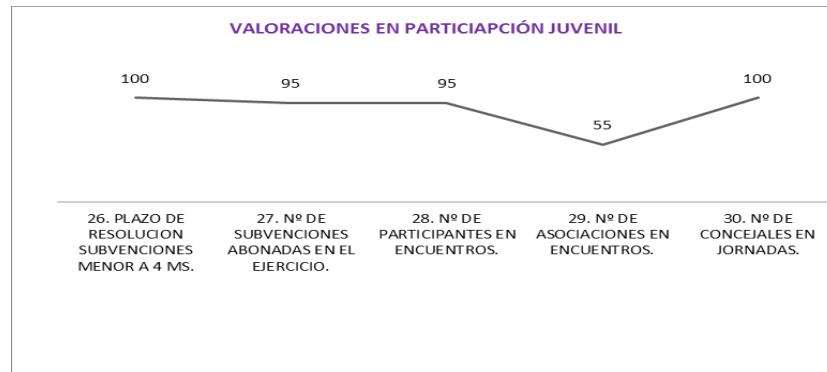
Indicador: Número de asociaciones participantes en los encuentros provinciales de juventud.

Grado de cumplimiento: 100 % puesto que el número de asociaciones (10) se ha reducido frente a las 18 entidades del ejercicio anterior.

## 22. Participación municipal en la evaluación y programación de las actuaciones en materia de juventud provinciales.

Indicador: Número de Concejales participantes en las jornadas de juventud de la Diputación de León.

Grado de cumplimiento: 100%, ya que los encuentros con Concejales han sido sustituidos por entrevistas personales con el Diputado Delegado, resultando que han sido atendidos todos los Alcaldes y Concejales con demandas en materia de juventud.



EL JEFE DEL SERVICIO DE JUVENTUD,



Fdo.: Cipriano Posadilla Alonso

Vº Bº

EL DIPUTADO DELEGADO

(Por delegación de firma del Presidente  
Resolución nº 3.960/2015, de 15 de Julio)

Fdo.: Emilio Orejas Orejas