

CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO: SERVICIO DE JUVENTUD DE LA DIPUTACIÓN DE LEÓN

SERVICIO DE JUVENTUD





1. DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

DENOMINACIÓN:

Área: Educación, Cultura y Deportes.
Servicio de Juventud de la Diputación de León.

DIRECCIÓN:

Plaza de Regla S/N. (peatonal)
Edificio Torreón 3ª Planta.

Teléfonos: 987292224 - 987 292278
Fax: 987240600

Correo electrónico: juventud@dipuleon.es y actividades.juventud@dipuleon.es


Web: www.dipuleon.es


Horario de Atención al Público: 9:00a 14:00 horas de lunes a viernes


FORMAS DE ACCESO:


El Servicio de Juventud de la Diputación de León se encuentra ubicado en la tercera planta del edificio Torreón, Plaza de Regla s/n, es una calle peatonal, al lado de la catedral; pero, te puedes traer tu bicicleta.




 **DIPUTACIÓN DE LEÓN.
SERVICIO DE JUVENTUD**

 **PARADAS DE BUS.**
A 450 ms. se encuentra la plaza de Santo Domingo, donde está la parada de la mayoría de autobuses urbanos.

 **PARKING DE SAN PEDRO.**
A 230 ms. puedes encontrar el parking público, zona naranja, por pocos céntimos podrás hacer tus gestiones tranquilo/a.

 **CATEDRAL DE LEÓN**
Aprovecha para conocer la Catedral

 **Aparca tu bicicleta**



2. DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I) FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

El objetivo fundamental de las políticas de Juventud es favorecer la transición del joven al mundo adulto y acompañarle en dicho recorrido mediante medidas que promuevan su participación e inserción en la vida social, económica y cultural de la comunidad.

El Servicio de Juventud se marca los siguientes objetivos generales:

1. Fomentar la participación de los jóvenes en todos los ámbitos sociales, impulsando el asociacionismo juvenil.
2. Promocionar e impulsar la creación artística, cultural y educativa de los/as jóvenes mediante actividades de difusión y promoción.
3. Informar y documentar a la juventud sobre temas o asuntos de su interés.
4. Ofrecer alternativas de tiempo libre a los/as niños/as.

FUNCIONES

El Servicio de Juventud desempeña, entre otras, las siguientes funciones:

- **Búsqueda**, tratamiento y difusión de la Información Juvenil generada en su ámbito territorial de actuación.
- **Atención** directa a los jóvenes en cuanto a información y consulta se refiere.
- **Promoción** de publicaciones y otros soportes, como sistemas de información.
- **Colaborar** con otros servicios de la propia Institución y de otras Administraciones en el desarrollo de proyectos para la juventud.
- **Gestionar** programas de Animación y Tiempo Libre.
- **Coordinación** de los Puntos y Antenas de Información Juvenil de su ámbito de actuación.
- **Desarrollar** actividades formativas en su ámbito de intervención atendiendo a los criterios de coordinación establecidos por la Red de Formación Juvenil de Castilla y León.
- **Realizar** tareas de inspección y seguimiento de los Puntos y Antenas de información juvenil y de las Escuelas de animación y tiempo libre, de ámbito provincial, a efectos de revocación de los mismos.
- **Reconocer** Puntos y Antenas de información juvenil y Escuelas de animación y tiempo libre en su ámbito territorial.
- **Colaborar** con los Ayuntamientos para la construcción, rehabilitación o adaptación de inmuebles para casas de juventud o equipamientos juveniles.
- **Organización**, dirección y coordinación de programas de actividades juveniles.
- **Promocionar** y fomentar el asociacionismo juvenil en el ámbito de actuación.

RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL:

El artículo 36 de la Ley 7/1.985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local señala que son competencias propias de la Diputación las que les atribuyan, en este concepto, las Leyes del Estado y de las Comunidades Autónomas en los diferentes sectores de la acción pública. De esa manera, la **Ley 11/2002, de 10 de julio, de Juventud de Castilla y León** supone la ordenación de los servicios y actividades que tengan como destinatarios a los jóvenes en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, atribuyendo las competencias de las distintas Administraciones.

3. DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II), SERVICIOS QUE PRESTA:

El Servicio de Juventud de la Diputación de León, en aplicación de las competencias atribuidas legalmente y de las funciones establecidas, presta los siguientes servicios destinados a los jóvenes residentes en municipios con población inferior a 20.000 habitantes:



1. PROGRAMA DE PROMOCIÓN JUVENIL

1.1.- Actividades juveniles de ocio y tiempo libre:

- 1.1.1. Talleres Provinciales de Teatro.
- 1.1.2. Campaña de verano.
- 1.1.3. Actividades de nieve.
- 1.1.4. Programa de ocio nocturno alternativo. Bat Funny.
- 1.1.5. Ludotecas.

1.2.- Difusión:

- 1.2.1. Edición de carteles, flyers o folletos informativos de las actividades.

2. PROGRAMA DE FORMACIÓN JUVENIL

2.1.- Actividades formativas:

- 2.1.1. Curso de grado de Coordinador de Tiempo Libre.
- 2.1.2. Curso de grado de Monitor de Tiempo Libre.
- 2.1.3. Curso monográfico del ámbito de la formación juvenil.
- 2.1.4. Curso de especialidad del ámbito de la formación juvenil.

2.2.- Actividades funcionales:

- 2.2.1. Reconocer y revocar las escuelas de animación juvenil y tiempo libre.
- 2.2.2. Inspeccionar y realizar tareas de seguimiento a las escuelas de animación.

3. PROGRAMA DE INFORMACIÓN JUVENIL

3.1.- Servicio de Información, documentación y asesoramiento:

- 3.1.1. PUNTO de Información Juvenil. Atención directa en el Servicio.
- 3.1.2. OFICINA Móvil de Información juvenil "INFOFUR" en Municipios.

3.2.- Actividades funcionales:

- 3.2.1. Reconocer y revocar PUNTOS y ANTENAS de Información Juvenil.
- 3.2.2. Realizar tareas de inspección y seguimiento de los Puntos y Antenas de Información Juvenil.

4. PROGRAMA DE PARTICIPACION

4.1.- Línea de Subvenciones:

- 4.1.1. Subvenciones para financiar actividades juveniles de Asociaciones Juveniles y Consejos de Juventud.
- 4.1.2. Subvenciones para financiar actividades juveniles de Ayuntamientos con población inferior a 20.000 habitantes.

4.2.- Actividades para fomentar la participación:

- 4.2.1. Encuentros y Jornadas formativas dirigidas a los Responsables de Asociaciones Juveniles, de Servicios de Información Juvenil y de Concejalías de Juventud de los Ayuntamientos.

4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS:

Los jóvenes, y en general, los usuarios de los servicios prestados por el Servicio de Juventud de la Diputación de León, además de lo regulado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tienen derecho a:



- La igualdad de acceso a la información, formación y actividades programadas sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Ser tratado con respeto y deferencia.
- Disfrutar de las actividades programadas en condiciones de seguridad y salubridad.
- 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 legalmente establecido.
- Acceder, rectificar, cancelar y formular oposición respecto a sus datos personales, en cumplimiento de lo dispuesto Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, recogidos en el Fichero de Datos de Carácter Personal aprobado por acuerdo del Pleno de la Diputación, adoptado en sesión de 28 de octubre de 2009 (BOP nº 17 de 26 de enero de 2011).
- La confidencialidad respecto a los datos personales y a la información que se facilite.
- Realizar consultas informativas sin cita previa, de manera anónima, respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de las necesidades y preferencias.
- Recibir una información, facilitada de forma plural y objetiva, exenta de influencias políticas, religiosas o comerciales.
- Devolución de las cuotas abonadas por los participantes en actividades según los supuestos de la convocatoria.

5. MEDIOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN

Los jóvenes, y en general, los usuarios de servicios de Juventud de la Diputación de León tienen a su disposición las siguientes formas de participación:

- Sugerencias y Reclamaciones a través del Registro de Entrada de la Diputación de León.
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas a través del Registro de Entrada de la Diputación de León.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión.
- Sugerencias y consultas generales a través del Buzón "Contacto" de la página web principal:

<http://www.dipuleon.es/frontdipuleon/home.do?action=viewCategory&id=10000>

- Complimentar las encuestas de satisfacción a los usuarios que se realizan en todos los servicios y actividades de Juventud.
- Propuestas a los órganos directivos de las Asociaciones Juveniles o Consejo Provincial de la Juventud.
- Sugerencias y consultas de juventud a través de los medios de comunicación del propio servicio, o bien desde el "Buzón de sugerencias" en la zona de Juventud en la web:

<http://www.dipuleon.es/frontdipuleon/frontDipuleonAction.do?action=viewCategory&categoryName=Buz%F3n+de+Sugerencias&id=80610>



6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Servicio de Juventud en la gestión de los distintos servicios asume los siguientes compromisos de calidad con los jóvenes y usuarios en general:

En todas las actuaciones:

1. Sistema de **preinscripción web**, on-line, sin desplazamiento.
Indicador: Porcentaje de registros on-line.
2. **Documentación, formularios e información disponibles en la web** desde la publicación de la actividad.
Indicador: Nº de participantes que solicitan documentación impresa.
3. Actividades evaluadas previamente en materia de seguridad y salubridad.
Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.
Indicador: Nº de incidencias en la actuación.
4. Disponer de **personal titulado, cualificado y respetuoso** hacia los jóvenes.
Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.
5. Realización de **actividades o cursos actualizados y de calidad**.
Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.
Indicador: Variación de participantes respecto a ediciones anteriores.
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.
7. **Evaluación y retroalimentación de todas las actuaciones**.
Indicador: Nº de participantes que complimentan la evaluación de la actuación.
Indicador: Variación del número de participantes respecto a ediciones anteriores.

En Actividades juveniles:

8. **Comunicaciones con los medios más ventajosos** para los participantes y usuarios: web, 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.
Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.
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.
 - Indicador: Nº de inscripciones realizadas posteriormente a la comunicación.
10. Utilizar **instalaciones apropiadas al servicio prestado** y conformes a la normativa.
Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

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.
Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.



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.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

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

Indicador: Nº de alumnos en prácticas en actividades propias.

En Información Juvenil:

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

Indicador: Nº de centros colaboradores.

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

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

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.

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.

18. Adaptación de los horarios al servicio prestado.

Indicador: Valoración de los usuarios en la evaluación.

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.

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.

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.

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

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.

7. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA, GESTIÓN DE LA CALIDAD:

El Servicio de Juventud elabora y somete a dictamen la Memoria Anual de actuaciones, participación y evaluación a los órganos políticos correspondientes de la propia Diputación de León.



El Diputado Delegado de Juventud presenta y evalúa conjuntamente con Concejales de Juventud de los Ayuntamientos de la provincia, con población inferior a 20.000 habitantes, la Memoria Anual del Servicio de Juventud.

8. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Servicio de Juventud
Edificio "Torreón"
Plaza de Regla S/N, (24003) LEÓN

9. ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Anualmente se revisarán los compromisos de calidad contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.