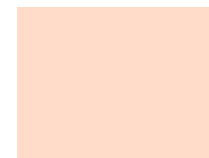
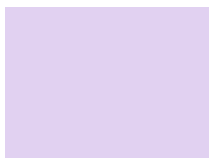
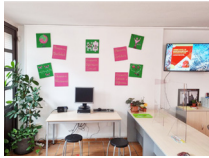
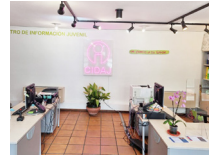


# CARTA DE SERVICIOS

## Centro de Información Juvenil



# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN, 3
2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL, 5
3. NORMATIVA, 7
4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES, 9
5. MECANISMOS Y MODELOS DE PARTICIPACIÓN, 10
6. SISTEMA DE SUGERENCIA Y RECLAMACIONES, 11
7. SERVICIOS PRESTADOS, 12

## 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, en particular y con carácter general sobre cualquier temática que sea de interés para la población joven del municipio.

La Concejalía de Juventud e Infancia enmarcada dentro del Área de Cultura, Bienestar Social y Servicios Públicos de la ciudad de Alcalá de Henares, presta los Servicios de Información Juvenil en la oficina ubicada en la sede de esta Concejalía.

La finalidad del Centro de Información Juvenil es facilitar a los jóvenes información de su interés, como factor esencial para favorecer 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:**

- Informar, orientar y asesorar a las personas jóvenes a través de servicios generales o especializados, haciendo especial hincapié en el uso de una pedagogía informacional que dote de las herramientas necesarias a la población joven en la toma de decisiones y su transición a la vida adulta.
- Conocer la realidad juvenil, mediante la identificación de los intereses, necesidades y demandas de los jóvenes.
- Generar herramientas de búsqueda, tratamiento y difusión de la información dirigida a la población joven 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 la población, ya que obliga a sus titulares a una transformación dinámica para atenderlos cada vez mejor. Mediante este instrumento la ciudadanía está 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 Carta de Servicios del Centro de Información Juvenil, la Concejalía de Juventud e Infancia 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 a la persona joven como sujeto 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 la ciudadanía 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.

## 2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### 2.1 Órgano Directivo

El órgano responsable del Centro de información Juvenil es la Concejalía de Juventud e Infancia perteneciente al Área de Cultura, Bienestar Social 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 Juventud e Infancia.

El Centro de Información Juvenil depende de la Concejalía de Juventud e Infancia 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; por el Servicio de Asesoramiento con la Asesoría Jurídica, la Asesoría de Estudios y Profesiones, la Asesoría de Información Sexualidad, la Asesoría Psicosocial, la Asesoría de Movilidad Internacional; por el Servicio de Dinamización que contempla Talleres y Sesiones informativas en centros docentes y entidades sociales, Actividades de carácter informativo, y el Programa Red de Antenas Informativas; y por último por el Servicio de Difusión desde el que se gestiona la página web específica del CIDAJ y las distintas redes sociales.

La Concejalía de Juventud e Infancia, 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 Carné Joven, tramitación y gestión del programa europeo de Garantía Juvenil, e inscripciones u otros trámites de Concejalía de Juventud e Infancia, otras concejalías y entidades sociales.



El CIDAJ realiza una labor de información sobre recursos, actividades e información útil de interés para los y las jóvenes alcalaínas en diversos ámbitos aplicando criterios de pedagogía informacional. La información, orientación y asesoramiento el Servicio de Asesoramiento que integra la Asesoría Jurídica, la Asesoría de Estudios y Profesiones, la Asesoría de Información Sexualidad, la Asesoría Psicosocial, la Asesoría de Movilidad Internacional; con el Servicio de Dinamización que contempla Talleres y Sesiones informativas en centros docentes y entidades sociales, Actividades de carácter informativo, y el Programa Red de Antenas Informativas; y con el Servicio de Difusión desde el que se gestiona la página web específica del CIDAJ y las distintas redes sociales.

El Centro de Información Juvenil (CIDAJ), cuentan con informadoras juveniles que desempeñan funciones de 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 lo 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y derechos digitales (LOPDGDD)

### Leyes y Reales Decretos

1. Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.
3. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social
4. Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. 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.
5. 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.
6. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
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. Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, de 6 de septiembre de 2006.
2. Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, de 4 de marzo de 2019.

### **Normativa específica**

1. Carta Europea de Información Juvenil, aprobada en Cascaís (Portugal), el 27 de abril de 2018 por la 29ª Asamblea General de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes (ERYICA).
2. Art. 165. Apartado 2, del tratado de funcionamiento de la Unión Europea que establece el fomento de la participación de los jóvenes en la vida democrática de Europa.
3. Pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares que rigen la contratación de empresas que gestionan los Servicios de Información Juvenil.
4. Comunicación de la Comisión al Consejo, el Pacto Europeo por la Juventud 30-5-2005.
5. 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).
6. 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). Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2006, sobre las competencias claves para el aprendizaje permanente.
7. Ley 8/2002, de 27 de noviembre, de Juventud de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. de 5 diciembre de 2002).
8. Recomendación de la Comisión Europea de 25 de julio de 2001, Libro Blanco de la Juventud 21-11-2001.
9. 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).



## 4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### **Derechos de la ciudadanía, usuarios y usuarias.**

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, 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 y usuarias.**

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 de Participación Ciudadana.

- El Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades.
- 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.

## 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.

Las Oficinas de Registro y Juntas Municipales de Distrito:

- Oficina Central - Servicio de Atención Ciudadana. Plaza de Cervantes, 12.
- Oficina de la Junta Municipal Distrito I. C/ Navarro y Ledesma, 1.
- Oficina de la Junta Municipal Distrito II. Avenida Reyes Católicos, 9.
- Oficina de la Junta Municipal Distrito III. Paseo de los Pinos, 1.
- Oficina de la Junta Municipal Distrito IV. C/ Octavio Paz, 15.
- Oficina de la Junta Municipal Distrito V. C/ Cuenca, 1

Correo electrónico [cjunventudeinfancia@ayto-alcaladehenares.es](mailto:cjunventudeinfancia@ayto-alcaladehenares.es)



## 7. SERVICIOS PRESTADOS

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

### **a. Servicio de Información, Tramitación y Documentación**

- Ofrecer un servicio de información a personas jóvenes que facilite información gratuita, objetiva, veraz, fiable y útil a través de personal especializado por los canales de uso de la población juvenil y de la forma más adecuada para satisfacer las demandas y necesidades informativas de la misma.
- Desarrollar programas de descentralización de la información y fomento del uso de la autoconsulta que favorezca la autonomía del y la joven en la búsqueda de la información.
- Informar específicamente sobre asociacionismo, requisitos y trámites para la creación de asociaciones.
- Colaborar en la realización de trámites administrativos e inscripciones, que faciliten el acceso a los mismos y agilicen su consecución, tales como, ayudar en la inscripción de Garantía Juvenil, obtención de Carné Joven e inscripciones en actividades de Concejalía de Juventud e Infancia, otras instituciones públicas, otros servicios del Ayuntamiento y entidades sociales.
- 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.

### **b. Servicio de Asesoramiento**

- Ofrecer un servicio de Asesoría Jurídica 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.
- Ofrecer un servicio de Asesoría Psicosocial que ofrezca pautas para contribuir a una mejor salud mental de las personas jóvenes y desarrollo de habilidades que les permita mantener buenas relaciones con su entorno.
- Orientar en materia de movilidad sobre trabajo, estudios, intercambios, voluntariado, proyectos, etc. en el extranjero para facilitar que las y los jóvenes tomen decisiones sobre su futuro con las mayores garantías posibles, a través de la Asesoría de Movilidad Internacional.

### **c. 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 temas de interés juvenil, 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.
- Desarrollar y gestionar una Red de Antenas Informativas Juveniles en IES de Alcalá de Henares, con el fin de acercar la información al colectivo juvenil y así mismo, detectar, y atender las demandas y necesidades de la población joven.
- Establecer mecanismos de coordinación y colaboración con otros servicios y entidades sociales que trabajen en el mismo ámbito para desarrollar programas o actividades concretas.
- Gestionar la web del CIDAJ de forma que la información que ofrece esté actualizada y acorde con las demandas de la población joven.
- Difundir información de utilidad a través de las redes sociales de las que dispone el centros de información juvenil, a saber: Facebook, Twitter, Instagram y WhatsApp.



#### **d. Órgano Directivo Responsable**

##### **Concejalía de Juventud**

C/ Plaza de los Santos Niños, 4 1 planta  
28801 Alcalá de Henares

##### **Centro de Información Juvenil, CIDAJ, Casa Tapón**

Servicios: todos los indicados en la Carta de Servicios.

Atención Presencial: Plaza Santos Niños, 4. 28801 Alcalá de Henares.

Atención Telefónica: 91 879 74 00.

Correo electrónico: [cidaj@ayto-alcaladehenares.es](mailto:cidaj@ayto-alcaladehenares.es)

Atención Online:

- WhatsApp: 633 95 13 00.
- Facebook: CIDAJ Alcalá. Información Juvenil.
- Twitter: @cidajalcala.
- Instagram: CIDAJ infojoven.
- Web: <https://cidaj.ayto-alcaladehenares.es/>

Horario: de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h. y de 17:00 a 20:00 h. Horario de Verano: de 15 de junio a 15 de septiembre, de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h.

##### **Servicio de Información Juvenil, CIDAJ, Casa de la Juventud**

Servicios: servicio de información juvenil, tramitación carné joven y garantía juvenil. Atención específica al programa de Antenas Informativas.

Atención Presencial: Avda. Virgen del Val, 2. 28804 Alcalá de Henares.

Atención Telefónica: 91 91 889 66 12

Correo electrónico: [cidaj@ayto-alcaladehenares.es](mailto:cidaj@ayto-alcaladehenares.es)

Atención Online:

- WhatsApp: 633 95 13 00.
- Facebook: CIDAJ Alcalá. Información Juvenil.
- Twitter: @cidajalcala.
- Instagram: CIDAJ infojoven.
- Web: <https://cidaj.ayto-alcaladehenares.es/>

Horario: de lunes a viernes de 17:00 a 20:00 h.

##### **Condiciones de los Servicios**

Los servicios están dirigidos preferentemente a jóvenes con edades comprendidas entre 14 y 35 años. Todos los servicios que se ofrecen son gratuitos.