



Instituto de la Juventud injuve



Carta de Servicios

injuve

El Instituto de la Juventud (INJUVE) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, cuya actuación está presidida por los tres principios generales siguientes:

- Promover la igualdad de oportunidades entre la juventud.
- Propiciar la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural de España.
- Impulsar la colaboración con los restantes departamentos ministeriales y las demás Administraciones Públicas, cuyas actividades inciden sobre este sector de la población.

En el desarrollo de estos principios que orientan la labor del Instituto de la Juventud, y con esta *Carta de Servicios*, asumimos una obligación escrita de calidad de servicio con el público en general y, especialmente, con la juventud.

Participación en estos programas

La participación en estos programas se facilita a través de diferentes mecanismos de información y comunicación que lleva a cabo directamente el Instituto de la Juventud o en colaboración con otras administraciones u organizaciones juveniles.

Además de otros soportes tradicionales, la web del INJUVE (www.injuve.es) se ha convertido en uno de los principales instrumentos de comunicación, ofreciendo información sobre sus programas y servicios, que se actualiza diariamente, así como encuestas, versión "on line" de todas sus publicaciones y la posibilidad de consultas directas.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- ▲ Para el seguimiento de la Carta de Servicios, se utilizarán indicadores de cumplimiento relacionados con los fines de cada actividad, valorándose especialmente los niveles de consecución de cada uno de los estándares básicos enunciados:
 - ⊗ **Web Injuve:** Cantidad y porcentaje de información diaria, mensual y anual actualizada según el compromiso adquirido.
 - ⊗ **Correos electrónicos:** Número de consultas atendidas en el plazo comprometido, de acuerdo con el programa informático "Consúltanos".
 - ⊗ **Atención telefónica:** Número de respuestas facilitadas antes de las 24 horas desde el Centro de Información Joven.
 - ⊗ **Atención presencial:** Porcentaje de ciudadanos atendidos en el tiempo máximo comprometido.
 - ⊗ **Quejas y Sugerencias:** Número de quejas recibidas y porcentaje de contestadas en el plazo de siete días, de acuerdo con el compromiso adquirido.
- ▲ Para el análisis y evaluación de la demanda de satisfacción de los/as usuarios/as, se realizará básicamente mediante el programa "Consúltanos" de la Web, así como de los resultados de estudios y sondeos.
- ▲ Informe anual sobre la Carta de Servicios. Este informe recogerá los datos obtenidos de los indicadores y de la evaluación de las demandas de los usuarios/as y especificará las áreas de mejora para las sucesivas cartas de servicios.



PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO DE LA JUVENTUD (INJUVE)

■ Cooperación Internacional

Programa “Juventud en Acción de la Unión Europea 2007-2013”. Cooperación multilateral. Campos de trabajo del Servicio Voluntario Internacional (SVI). Promoción de la movilidad juvenil: carnés para jóvenes.

■ Promoción del Asociacionismo Juvenil

Subvenciones del Régimen General del Injuve. Subvenciones con cargo a la asignación tributaria del IRPF. Información y asesoramiento técnico a asociaciones juveniles. Colaboración y apoyo al Consejo de la Juventud de España.

■ Observatorio de la Juventud en España

Estudios e investigaciones. Estadísticas sobre Juventud. Sondeos de opinión. Revista de estudios “De Juventud”. Jóvenes en los medios de comunicación. Bases de datos de documentación. Productos documentales. Biblioteca de juventud.

■ Emancipación (Empleo y Vivienda)

Bolsa de Vivienda Joven en Alquiler. Oficinas Emancipación Joven (en colaboración con las Comunidades Autónomas). Información sobre ayudas al emprendimiento. Apoyo para la elaboración del plan de empresa. Microcréditos para jóvenes desfavorecidos.

■ Información Juvenil

Red de Servicios de Información Juvenil. Difusión de información para jóvenes. Formación de informadores. Cooperación europea en materia de información juvenil.

Centro INJUVE de Información Joven: atención presencial, telefónica, por correo y a través de la web INJUVE.

■ Premios Injuve para la Creación Joven

Convocatoria anual de Premios INJUVE para la creación Joven en las modalidades de: Artes Visuales. Cómic e Ilustración. Diseño. Interpretación Musical. Composición de Música Contemporánea. Textos teatrales “Marqués de Bradomín”. Narrativa, Poesía y Propuestas Escénicas.

■ Formación

Certamen “Jóvenes Investigadores”. Diálogos y Encuentros para jóvenes.

■ Centro Eurolatinoamericano de Juventud (CEULAJ)

El CEULAJ es una instalación dependiente del INJUVE, situada en la localidad de Mollina (Málaga), como espacio a disposición de los jóvenes y de sus organizaciones, para la realización de actividades de formación e intercambio de experiencias tanto en el ámbito nacional como internacional. Destacan las propias del Injuve y las realizadas en colaboración con el Consejo de Europa y con la Organización Iberoamericana de Juventud (OIJ), para el acercamiento, el conocimiento y la cooperación juvenil entre América Latina y Europa.

■ Actividad editorial y divulgativa

Estudios, informes y catálogos. Revistas, guías y folletos. Promoción externa.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Web Injuve (www.injuve.es):** Actualización permanente de sus contenidos y enlaces con otros organismos y entidades. Tiempo máximo para estas actualizaciones: diariamente.
- **Correos electrónicos a través de la Web Injuve:** Respuesta a consultas sobre programas del INJUVE o sobre contenidos que afectan a la juventud. Respuesta antes de: 48 horas (en días hábiles).
- **Atención telefónica desde las diferentes áreas del Organismo.** Respuesta a consultas sobre sus programas. Respuesta en un plazo máximo de: 24 horas (en días hábiles).
- **Atención presencial en el Centro INJUVE de Información Joven.** Atención personalizada a consultas en el centro. Tiempo máximo de espera: 10 minutos.
- **Quejas y sugerencias.** Planteadas a través del formulario de Quejas y Sugerencias (que se obtienen en la web y en el Centro de Información Joven). Plazo máximo de siete días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Las reclamaciones podrán dirigirse al Servicio de Planificación y Evaluación del Injuve, c/ Marqués de Riscal, 16. 28010 Madrid. Tel. 91 782 75 18 (atencionalciudadano@injuve.es).
- Carta de disculpa de la Dirección General comunicando personalmente al ciudadano las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualesquiera de los servicios en las siguientes formas:

- Presencialmente, en el Registro del Instituto de la Juventud, situado en la C/ José Ortega y Gasset, 71 (28006 Madrid).
- Por correo postal, enviando la queja o sugerencia a la sede del Injuve mencionada en el párrafo anterior.
- Por medios electrónicos: a través de la web del Injuve (www.injuve.es) o del correo electrónico atencionalciudadano@injuve.es

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

Para el acceso a los servicios previstos, los ciudadanos podrán dirigirse a las unidades de gestión de forma presencial, postal o telefónica, así como a la web institucional.

www.injuve.es

INJUVE

c/ José Ortega y Gasset, 71 • 28006 Madrid

Horario: de 9 a 19 h. de lunes a viernes; y de 9 a 14 h. los sábados.

Líneas de autobús 1 • 74 • 26 • 61

Estaciones de Metro

Lista (Línea 4) • Manuel Becerra (Líneas 2 y 6) • Diego de León (Líneas 4, 5 y 6)

c/ Marqués de Riscal, 16 • 28010 Madrid

Horario: de 9 a 14 h. de lunes a viernes.

Líneas de autobús 5 • 14 • 27 • 45 • 150

Estaciones de Metro

Rubén Darío (Línea 5) • Colón (Línea 4) • Alonso Martínez (Líneas 4, 5 y 10)

Unidad responsable de la Carta

Servicio de Planificación y Evaluación
Instituto de la Juventud
C/ Marqués de Riscal, 16
Tel.: 91 782 75 18 • Fax: 91 782 74 28
Email: atencionalciudadano@injuve.es