CARTA DE SERVICIOS

2025-2028

NIPO: 160250279

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE JUVENTUD E INFANCIA
injuve

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN 3
2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL INJUVE 3
3. SERVICIOS PRESTADOS 6
4. NORMATIVA REGULADORA 8
5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA 8
6. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA 9
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES 9
8. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 12
9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN 13
10. CALIDAD, MEDIDAS DE IGUALDAD, ACCESIBILIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y PROTECCIÓN MEDIAMBIENTAL 13
11. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA 16
12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 17

1. PRESENTACIÓN

Según el artículo 8.1 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado: "Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación."

Esta carta de servicios plasma el compromiso del Instituto de la Juventud con las personas jóvenes:

- Identificando los distintos medios presenciales y/o telemáticos para acceder a los servicios y programas que presta.
- Facilitando el conocimiento y uso de los recursos y programas que se diseñan.
- Dándoles a conocer los derechos que les asisten.
- Indicando los compromisos e indicadores de calidad asumidos, que podrán ser mejorados gracias a las sugerencias de nuestras personas usuarias.
- Incluyendo las medidas de subsanación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos.
- Colaborando con planes y medidas de calidad, accesibilidad, salud laboral, igualdad y protección medioambiental.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL INJUVE

El Instituto de la Juventud (INJUVE) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Juventud e Infancia, cuya actuación está dirigida a promover la igualdad de oportunidades entre las personas jóvenes, así como a propiciar su desarrollo integral y su participación libre y eficaz en el desarrollo político, social, económico y cultural de España.

Según se especifica en los artículos 4 y 5 del Real Decreto 608/2025, de 8 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del organismo autónomo Instituto de la Juventud, el INJUVE tiene como fines:

- La promoción de la igualdad de trato y oportunidades de la juventud
- El fomento de la participación libre y eficaz de las personas jóvenes en el desarrollo político, social, económico y cultural del país.
- la ejecución como agencia nacional de los programas europeos Erasmus+ en sus líneas de educación no formal y Cuerpo Europeo de solidaridad, o aquellos que los sustituyan.

- Propiciar, en colaboración con las restantes administraciones públicas, la Unión Europea y la sociedad civil la garantía de las condiciones necesarias para la consecución de estos fines de modo que las personas jóvenes tengan derecho efectivo a diseñar y desarrollar sus propios proyectos vitales.

Siguiendo estos fines los objetivos del organismo son:

- Promover el desarrollo de las condiciones sociales y políticas necesarias para facilitar la plena autonomía y la emancipación de las personas jóvenes, mediante el fomento del empleo digno, el emprendimiento, el acceso a la vivienda y de la accesibilidad universal.
- Impulsar la participación activa, libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural de España, tanto individual como asociada, en todas sus formas, promoviendo el fortalecimiento del tejido asociativo juvenil y articulando fórmulas y cauces de participación innovadoras y accesibles en el entorno digital.
- Promover la formación integral, la empleabilidad y la comunicación de las personas jóvenes a través de los intercambios y la movilidad, en el ámbito nacional e internacional.
- Fomentar la adquisición y el reconocimiento de competencias clave o transversales adquiridos a través del voluntariado y la educación no formal, como herramientas de autorrealización, desarrollo vital de las personas jóvenes y motores del cambio social.
- Promover y reconocer la formación en los valores de solidaridad, igualdad, inclusión, diversidad, incluida la diversidad de orientación o identidad sexual, expresión de género y características sexuales, y de origen racial o étnico, de respeto por el medio ambiente y los Derechos Humanos.
- Impulsar actuaciones que promuevan la igualdad de trato y no discriminación de las personas jóvenes LGTBI y de las personas jóvenes con discapacidad.
- Apoyar la formación en el entorno digital, y la información, la salud y el bienestar emocional de la juventud en entornos presenciales y digitales.
- Asegurar el derecho a la información de las personas jóvenes a través de un sistema de información y comunicación en materia de juventud.
- Incorporar la gobernanza joven a la cooperación institucional a nivel estatal, facilitando la participación de adolescentes y jóvenes en el seguimiento y desarrollo de programas, políticas, estrategias, planes sectoriales y normativas relacionados con este ámbito en el marco de la Administración General del Estado.
- Impulsar y difundir el conocimiento científico, crítico e integral sobre la realidad, las necesidades y las demandas de la juventud española en toda su diversidad, así como sobre los servicios que se le prestan y de las políticas que les afectan.

- Mantener e impulsar las relaciones y la cooperación internacional en materia de juventud, en particular con la Unión Europea, y demás espacios relacionados con las políticas de juventud en el ámbito internacional.
- En general, la ejecución de políticas en materia de juventud bajo la dirección del Departamento.

Para el cumplimiento de sus fines, corresponde al INJUVE, en el ámbito de las competencias estatales, las siguientes funciones, sin perjuicio de las competencias del Ministerio de Juventud e Infancia y de la coordinación con otros Departamentos ministeriales:

- El desarrollo de programas y acuerdos en el ámbito de la educación no formal y en valores relacionados con los objetivos del INJUVE.
- La cooperación con la Comisión Europea para la ejecución de sus programas de juventud y educación no formal, en particular el programa Erasmus+, en los ámbitos de la juventud y el deporte, y el programa Cuerpo Europeo de Solidaridad, y aquellos que los sucedan o complementen.
- Elaborar, proponer y coordinar la planificación de las políticas juveniles de la Administración General del Estado, mediante la Estrategia de Juventud, y propiciar la coordinación y la cooperación con las comunidades autónomas y las corporaciones locales en el Consejo Interterritorial de Juventud.
- La cooperación con otras administraciones públicas e instituciones para informar y coordinar normativas y actuaciones en materia o de interés para la juventud.
- El desarrollo de programas de voluntariado, cooperación, los intercambios y la movilidad de las personas jóvenes en el ámbito nacional, europeo e internacional.
- La interlocución con el tejido asociativo juvenil de ámbito estatal para la promoción de la participación, así como el impulso a la participación estatal e internacional de la juventud no asociada, también en el contexto digital.
- La interlocución con el Consejo de la Juventud de España, como representante de la juventud asociada, con entidades de juventud y con personas jóvenes en general para el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas de juventud del Gobierno.
- El análisis y la investigación de las realidades juveniles y la difusión social de sus resultados, la cooperación con organismos, entidades y grupos de investigación sectoriales y de juventud, y el asesoramiento e información a todas las administraciones en materia de iniciativas, políticas, estrategias y normativas de juventud y de interés para la juventud.
- La comunicación, difusión y sensibilización en materias de interés de la juventud, así como la concienciación en torno a la perspectiva y problemática específica de las personas jóvenes en nuestra sociedad.

- El desarrollo de políticas de fomento de la cultura entre las personas jóvenes y de diversificación de su potencial creador.
- La prestación de cualesquiera otros servicios adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.

Asimismo, el INJUVE ejercerá las funciones propias de las agencias nacionales en la gestión de programas europeos que realice por delegación de la Comisión Europea en materia de juventud y educación no formal, en colaboración con las comunidades autónomas.

3. SERVICIOS PRESTADOS

El INJUVE pone a disposición de cualquier persona, entidades juveniles, administraciones públicas y otras organizaciones un gran número de servicios destinados a facilitar el desarrollo de actividades formativas, culturales y de intercambio que se prestan tanto presencialmente como de forma telemática.

Los servicios prestados se agrupan en las siguientes categorías:

1. Cooperación internacional
    A. Programa Erasmus + Juventud y Deporte
    B. Cuerpo Europeo de Solidaridad (CES)
    C. Servicio voluntariado internacional (SVI)
    D. Youthpass
    E. Discover EU
    F. Eurodesk
    G. Actividades de Formación TCA/NET
    H. Carne Joven Europeo (European Youth card)
    I. Cooperación en materia de políticas públicas de juventud
2. Promoción del asociacionismo juvenil
3. Observatorio de la Juventud
4. Biblioteca de Juventud
5. Información juvenil
6. Creación Joven
    A. Ayudas INJUVE para la Creación Joven
    B. Espacios de Ensayo INJUVE
7. Premios de juventud
    A. Premios nacionales de juventud
    B. Certamen Nacional Jóvenes Emprendedores
    C. Certamen y congreso jóvenes investigadores
    D. Premios INJUVE de Periodismo y Comunicación

8. Programa Reconoce
9. Programas de empleo público para personas jóvenes
10. CEULAJ: Centro Eurolatinoamericano de Juventud

La relación completa de los servicios y programas puede consultarse en el Anexo I.

Anexo I- Servicios prestados .pdf

Para acceder a los diferentes servicios mencionados anteriormente, las personas físicas disponen de tres formas de acceso diferentes: electrónicamente, telefónicamente y presencialmente.

El artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, recoge los derechos y obligaciones de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Si bien las personas físicas pueden elegir el uso o no de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas, en determinados casos, existe la obligatoriedad del uso de medios electrónicos.

- Acceso mediante medios electrónicos

Los requisitos técnicos necesarios son los siguientes:

En caso de que firme electrónicamente con su certificado en la Sede Electrónica, es necesario que tenga instalada la aplicación AutoFirma. Puede descargar esta aplicación desde el Portal de Firma Electrónica. Una vez descargada, siga las instrucciones para instalarla en su dispositivo.

Para poder iniciar un expediente y acceder a sus expedientes y notificaciones en la Sede Electrónica, se requiere el uso de la plataforma Cl@ve (DNI-e, Certificado electrónico, Clave PIN o Clave Permanente). Puede encontrar más información sobre Cl@ve aquí.

administracion.gob.es punto de acceso general

SEDE ELECTRÓNICA

El enlace a la sede electrónica del Ministerio de Juventud e Infancia, desde donde se puede acceder a los procedimientos y servicios del INJUVE es el siguiente: Sede electrónica del Ministerio de Juventud e Infancia - Inicio

- Acceso telefónico y presencial

Los servicios en modalidad presencial se prestan en las distintas sedes del INJUVE.

Podrá realizar las consultas necesarias al respecto en el teléfono de información general del INJUVE (centralita): +34 91 782 76 00. De 9:00 a 14:30.

4. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios y programas que se prestan en el INJUVE puede consultarse en el Anexo II.

ANEXO II - Normativa.pdf

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Según el artículo 48 de la Constitución Española: "Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural".

La ciudadanía podrá invocar cuantos derechos aparezcan recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y adicionalmente, las personas interesadas en el procedimiento podrán hacer uso de los derechos recogidos en el artículo 53.1 de la propia ley 39/2015.

Asimismo, la ciudadanía tiene derecho a ser tratada de acuerdo con los principios del artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y a recibir atención directa y personalizada por la unidad responsable de cada programa del INJUVE, para recibir información y orientación detallada sobre sus contenidos y requisitos de participación, por vía presencial, telefónica o electrónica.

6. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

La ciudadanía en general, y en particular, las personas usuarias de los servicios prestados en el INJUVE pueden colaborar y participar en la mejora de los mismos, a través de:

- Redes sociales del INJUVE:
  - ✓ Instagram
  - ✓ X
  - ✓ Youtube
  - ✓ LinkedIn
  - ✓ Facebook
- Buzón de consultas disponibles en la página web: Formulario Consulta Conocenos | Injuve,Instituto de la Juventud.
- Quejas y sugerencias a través del buzón atencionalciudadano@injuve.es
- Encuestas de satisfacción de determinados servicios donde se llevan a cabo.
- Solicitudes de información mediante la utilización de los mecanismos de participación previstos en el Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado.

Adicionalmente, las asociaciones juveniles de ámbito estatal representadas en el Consejo de la Juventud de España participan en la definición de las políticas y programas del INJUVE a través de su Consejo Rector.

7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El INJUVE se compromete a mejorar su nivel de calidad en relación a la prestación de servicios a la juventud en lo siguiente:

COMPROMISOS	INDICADORES
Las convocatorias de becas de estudio y formación, ofertas de empleo público y privado, premios y reconocimientos, cursos de capacitación profesional, programas de movilidad internacional, ayudas económicas y subvenciones organizados por administraciones públicas autonómicas, estatales, europeas e internacionales, así como por entidades del tercer sector dirigidas a personas jóvenes se publicarán en la web del INJUVE con un máximo de 24 horas, desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web por el órgano o unidad competente y en horario laboral. De manera complementaria se dará difusión en redes sociales, cuenta de Instagram Creación INJUVE y cuenta de Instagram Eurodesk Spain con la misma periodicidad.	1. % de contenido que se publica en la web antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total. 2. % de contenido que se difunde en redes sociales antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total. 3. % de contenido que se difunde en la cuenta de Instagram de Creación INJUVE antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total. 4. % de contenido que se difunde en la cuenta de Instagram de Eurodesk Spain antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.
Realizar un mínimo de 2 jornadas temáticas de juventud anuales organizadas por el Observatorio de la Juventud.	Número de jornadas de temática de juventud realizadas anualmente sobre el total de jornadas previstas.
Realizar al menos 30 contrataciones de personas jóvenes, al año, de personal laboral temporal, con cargo a subvenciones que recibe del Servicio Público de Empleo.	% de contrataciones realizadas al año de personal laboral temporal con cargo a subvenciones que se reciben del SEPE en relación con el total previsto.
Acreditar el 100% de las competencias y experiencias que se promueven y realizan por parte del INJUVE a través del Programa Reconoce en el plazo de 30 días.	% de competencias y experiencias acreditadas por parte del INJUVE a través del Programa Reconoce en el plazo máximo de días comprometidos.
Incluir al menos una persona joven, menor de 30 años, en la formación de jurados para las convocatorias de premios y subvenciones propias del INJUVE.	% de jurados con representación juvenil formados en las convocatorias de premios y subvenciones propias del INJUVE en relación con el total.

El 100% de las consultas formulas vía email a través del directorio "Conocemos" de la página web del INJUVE serán atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.	% de consultas vía email realizas a través del directorio "Conocemos" atendidas en el plazo máximo de días comprometidos.
Las consultas telefónicas recibidas al número disponible en el directorio "Conocemos" de la página web del INJUVE, serán atendidas en un plazo máximo de 24 horas, salvo aquellas que requieran una consulta adicional, que se contestarán en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.	% de consultas realizadas a través del teléfono del directorio "Conocemos" atendidas en el plazo comprometido en relación con el total.
El 100% de las consultas bibliográficas relacionadas con la juventud recibidas presencialmente, por vía postal o telemática serán atendidas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.	% de consultas bibliográficas relacionadas con la juventud recibidas presencialmente, por vía postal o telemática atendidas antes de 5 días hábiles desde su recepción en relación con el total.

8. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, la ciudadanía podrá manifestar su insatisfacción e iniciativas para mejorar la calidad de los servicios prestados.

La ciudadanía podrá presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos al INJUVE por los siguientes medios:

- Correo electrónico dirigido a atencionalciudadano@injuve.es
- Presencialmente o por correo postal, en el Registro del Instituto de la Juventud, situado en la C/ José Ortega y Gasset 71, 28006, Madrid
- A través de la Sede Electrónica del Ministerio de Juventud e Infancia y de la web del INJUVE

Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano o ciudadana podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Juventud e Infancia para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Las quejas y sugerencias deberán aportar la firma original, manuscrita o mediante certificado digital, y no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigirse por:

- Correo postal a la unidad responsable de esta Carta de Servicios: Unidad de Apoyo a la Dirección General del INJUVE, C/José Ortega y Gasset 71, 28006, Madrid
- Correo electrónico a la dirección atencionalciudadano@injuve.es

Recibida la reclamación, se comunicará a las unidades afectadas con el fin de que sus causas no se repitan en el futuro. Posteriormente se dará respuesta a la persona reclamante, mediante una carta de la persona titular de la Dirección General del INJUVE comunicándole los motivos que han provocado el incumplimiento y las medidas de subsanación que se adoptarán en el futuro, si proceden.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

10. CALIDAD, MEDIDAS DE IGUALDAD, ACCESIBILIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y PROTECCIÓN MEDIAMBIENTAL

CALIDAD:

El INJUVE ha implantado un sistema de gestión de calidad que tiene en cuenta a la población joven como objetivo principal de sus servicios e incorpora aspectos sobre el liderazgo, la planificación, las personas implicadas en las tareas, los recursos, la participación, los procesos y los resultados, que se compone de tres niveles:

1. Establecimiento de indicadores de ayuda a la autoevaluación, a través de instrumentos de planificación estratégica dotados de indicadores de eficiencia, eficacia, impacto y valoración cualitativa.
2. Establecimiento de sistemas de evaluación por parte de las personas usuarias. El INJUVE elabora encuestas que difunde entre las personas participantes de los talleres y actividades participativas llevadas a cabo.
3. Evaluación externa: examen agregado derivado del Informe de seguimiento de la actividad de los ministerios en relación con los programas del marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado (ISAM) y la Memoria de Responsabilidad Social de la Administración General del Estado.

Adicionalmente en relación a los programas europeos, Erasmus + Juventud y Deporte y del Cuerpo Europeo de Solidaridad, el INJUVE, como sede de la Agencia Nacional Española, ha implantado un Sistema de Gestión de Calidad efectivo mediante la realización de auditorías internas y la revisión periódica de la política de calidad, el funcionamiento del sistema, la consecución de los objetivos establecidos, así como el desempeño y eficacia de sus procesos.

El INJUVE tiene una certificación de la ISO 9001:2015. La política de calidad de este organismo está disponible tanto en la web del INJUVE, como documento adjunto en este enlace https://www.injuve.es/conocenos/que-hacemos como en la web de programas europeos: Aviso Legal | Programa europeo Erasmus+ Juventud y Deporte

MEDIDAS DE IGUALDAD

El INJUVE incorpora la igualdad de género en sus actuaciones, velando por la no discriminación entre mujeres y hombres en sus relaciones con usuarios y usuarias o integrantes de la plantilla.

En la actualidad el INJUVE cuenta con un Servicio de Igualdad que desarrolla una serie de actividades hacia el exterior como:

- Acciones educativas con motivo de los días internaciones de la Mujer (8 de marzo) y de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre).
- Jornadas sobre Juventud y Feminismos, en colaboración con el Consejo de la Juventud de España (CJE) y el Instituto de las Mujeres (InMujeres).
- Colaboraciones con entidades del tercer sector que trabajan con temática feminista.
- Publicación anual de una investigación feminista en la Revista de Estudios de Juventud.

Este servicio de Igualdad también realiza actividades a nivel interno del organismo:

- Integración de la perspectiva de género en estudios y estadísticas.
- Aplicación de medidas para garantizar la igualdad
- Participación en los planes de igualdad estatales
- Revisión e inclusión del lenguaje no sexista

MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD:

El INJUVE procura garantizar la accesibilidad de las páginas webs del organismo para que la información publicada sea accesible a los usuarios y las usuarias con diversidad auditiva, visual, física y funcional, dificultades de lectura o comprensión, según las pautas WAC (Web Accessibilty Content) y WAI (Web Accessibility Initiative), acorde con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Además, la Oficina de Asistencia en materia de Registro, ubicada en C/ José Ortega y Gasset 71, 28006, Madrid, y el resto de las sedes del INJUVE, disponen de adaptaciones que las hacen accesibles para personas con movilidad reducida como la eliminación de barreras arquitectónicas, ascensores a todas las plantas y aseos adaptados.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El INJUVE, con objeto de garantizar la seguridad y salud de sus empleados y empleadas, del personal externo que presta servicios y de otras personas que accedan a sus instalaciones da cumplimiento a la normativa en prevención de riesgos laborales y demás normativa concordante, para lo que ha adoptado, entre otras medidas:

- Informar a los usuarios y usuarias de las instalaciones del Organismo, mediante planos de situación y pictogramas, sobre los procedimientos y vías de evacuación de los edificios, así como sobre las salidas de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios de las instalaciones, para asegurar su operatividad en todo momento.
- Diseñar e implantar planes de actuación en caso de emergencia.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar y perfeccionar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y planes de emergencia.
- Formar a todos los empleados y empleadas públicos del Organismo en materia de seguridad y salud.
- Elaborar e implantar procedimientos de actuación que garanticen la coordinación en materia de seguridad y salud con el personal externo que presta servicios en el Organismo.
- Garantizar la presencia de un servicio de asistencia sanitaria que presta servicio durante un tiempo determinado de la jornada laboral.
- Efectuar revisiones periódicas de las instalaciones conforme a la normativa sanitaria e industrial de aplicación, como medida de prevención y protección de los ciudadanos y ciudadanas y empleados y empleadas públicos.

El INJUVE tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad contra incendios.
- Manual de Prevención de Riesgos Laborales.
- Un Comité de Seguridad y Salud destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos

PROTECCIÓN MEDIAMBIENTAL

El INJUVE cuida su impacto en el medio ambiente mediante planes de ahorro energético, reciclaje y limitación del consumo de papel, evitando el despilfarro mediante sistemas de iluminación de bajo consumo o respeto a límites sostenibles de temperatura en sus instalaciones, reciclando residuos, asegurando la destrucción del papel y su tratamiento de manera respetuosa con el medio ambiente y reduciendo el empleo de papel en nuestras tramitaciones gracias al impulso de la administración electrónica.

También dispone de un manual de Buenas Prácticas Ambientales que está a disposición de los empleados y empleadas públicas del Organismo en la Intranet.

El INJUVE prioriza, en la realización de actividades y eventos, la contratación de empresas comprometidas con la formación y empleabilidad de personas en riesgo de exclusión social y vulnerables, así como con la sostenibilidad medioambiental.

11. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad responsable de la carta de servicios será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos, planes y medidas contemplados en la carta de servicios, así como de comprobar la implantación y el resultado de las correspondientes acciones de mejora.

Unidad de Apoyo de la Dirección General
Instituto de la Juventud
C/ José Ortega y Gasset 71, 7ª Planta
Tel.: 91 782 75 18
atencionalciudadano@injuve.es

12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Otros datos de interés de los servicios del INJUVE:

<table>
<tr><td colspan="2">Web Injuve: www.injuve.es
Redes sociales Injuve: Instagram, X, Youtube, LinkedIn y Facebook Información Injuve: Tel. 91 782 76 00 y http://www.injuve.es/conocenos/contactar</td></tr>
<tr><td>Registro INJUVE
C/ José Ortega y Gasset 71, 28006, Madrid
Tel. 91 782 76 63
Horario: de 9 a 17.30 h. de lunes a viernes.
Horario de verano (de 16 de junio a 15 de septiembre): de 8 a 15 h.
registrogeneral@injuve.es</td><td>Gabinete de prensa INJUVE
Tel.: 91 782 74 05 /76 72
Horario: de 9 a 14.30 h. de lunes a viernes.
prensa@injuve.es</td></tr>
<tr><td>Programas europeos y de juventud
Tel. 91 782 78 23
erasmusplus@injuve.es</td><td>Programas europeos
Tel. 91 782 78 23
erasmusplus@injuve.es</td></tr>
<tr><td>Sala Amadís – Exposiciones de arte joven
C/ José Ortega y Gasset 71, 28006, Madrid
Tel.: 91 782 77 37
Abierta: lunes a jueves de 11h a 18 h; viernes de 11h a 14:30h. Sábados y festivos cerrada.
creacioninjuve@injuve.es
https://www.facebook.com/groups/salaamadis
https://www.instagram.com/creacioninjuve/?h</td><td>Biblioteca de juventud
C/ Marqués de Riscal, 16, Madrid.
Tel.: 91 782 74 73
Atención al público: de 9 a 14.30 h. de lunes a viernes.
biblioteca@injuve.es
Consulta del Catálogo de la biblioteca</td></tr>
<tr><td>Observatorio de la juventud Tel.: 91 782 74 82
observatorio.juventud@injuve.es</td><td>Solicitud de publicaciones INJUVE Tel.: 91 782 74 61
publicaciones@injuve.es</td></tr>
<tr><td>CEULAJ
Residencia para actividades de juventud
Avenida de la Américas MA-703, s/n, 29532 Molina – Málaga Tel.: 951 96 05 00
adminceulaj@injuve.es</td><td>Programas de Empleo Público para personas jóvenes
https://www.injuve.es/conocenos/empleo-publico-injuve</td></tr>
</table>

- Medios de acceso y transporte

C/ José Ortega y Gasset, 71 – 28006 Madrid

Línea de autobús: 1, 74, 26 y 61

Estaciones de Metro:

Lista (Línea 4)

Manuel Becerra (Líneas 2,y 6)

Diego de León (Líneas 4, 5 y 6)

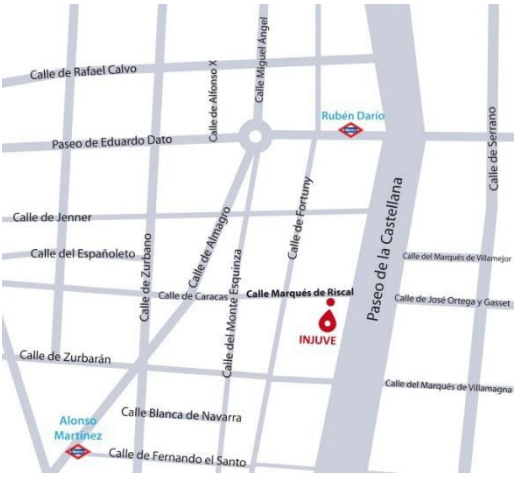
C/ Marqués de Riscal, 16 – 28010 Madrid

Biblioteca

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)