



Instituto
de la
Juventud
injuve

Carta de
Servicios

El Instituto de la Juventud (INJUVE) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de 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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

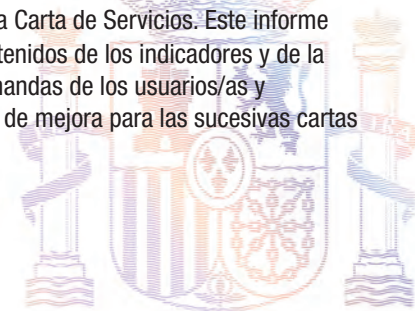
- Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad podrán dirigirse a la unidad responsable de esta Carta de Servicios.
- Carta de disculpa de la Dirección General comunicando personalmente al ciudadano las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquiera de los servicios conforme al procedimiento establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio.

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:
 - ⊗ N° de servicios ofertados/ofrecidos.
 - ⊗ N° de usuarios/as por servicio/prestación.
 - ⊗ N° de plazos cumplidos/incumplidos.
 - ⊗ Valoración de Quejas y Sugerencias y elaboración de informe anual.
 - ⊗ Análisis de los distintos niveles de comunicación: nº de usuarios/as, tipo de atención, etc. En los espacios de comunicación colectiva se dispondrá de Encuesta de Valoración para los/as asistentes.
 - ⊗ Seguimiento sistemático del tratamiento de igualdad de género:
 - Revisión de equilibrio en las ofertas de servicios
 - Revisión de los textos, publicaciones, etc.
- ▲ 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.



* El Instituto de la Juventud se adscribió al Ministerio de Igualdad en virtud del Real Decreto 438/2008, de 14 de abril, por lo que se han modificado en esta carta solamente los datos relativos al cambio de Departamento y a la web.

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

■ Cooperación Internacional

Programa "Juventud en Acción de la Unión Europea 2007-2013"; Cooperación bilateral; Cooperación multilateral; Programa "Jóvenes Cooperantes"; Campos de trabajo del Servicio Voluntario Internacional (SVI); Promoción de la movilidad juvenil: carnés para jóvenes; Cooperación europea en materia de información juvenil; Encuentro de jóvenes emigrantes.

■ Fomento 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

Estadísticas sobre Juventud; Sondeos de opinión; Estudios e investigaciones; 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 (www.emancipacionjoven.es); Información sobre ayudas de vivienda; Orientación profesional y laboral, Oferta formativa, Desarrollo de habilidades emprendedoras y de búsqueda de empleo, Apoyo para la elaboración del plan de empresa, Información sobre ayudas al emprendimiento, Semillero de empresas; Microcréditos para jóvenes desfavorecidos.

■ Información Juvenil

Red de Servicios de Información Juvenil; Difusión de información para jóvenes; Formación de informadores.

■ Creación Joven

Certamen de Artes Visuales; Certamen de Cómic e Ilustración; Certamen de Diseño; Circuitos de Música; Encuentro de Música Contemporánea; Concurso de Textos teatrales "Marqués de Bradomín"; Certamen de Propuestas Escénicas; Sala de exposiciones "Amadís"; Red de Espacios para la Creación Joven; Muestra Creación Injuve; Certamen de Cómic e Ilustración

■ Formación

Escuela de Formación Injuve; Encuentros Interculturales; Certamen "Jóvenes Investigadores".

■ 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; Saludactiva.com.

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 institucional del INJUVE (www.injuve.migualdad.es) se ha convertido en uno de los principales instrumentos de comunicación, ofreciendo una 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 con las diferentes unidades que gestionan los programas enunciados.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Web Injuve** (www.injuve.migualdad.es): Actualización permanente de sus contenidos y enlaces con otros organismos y entidades. Tiempo máximo para estas actualizaciones: 20 días (naturales).
- **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 laborables).
- **Oficina de emancipación joven virtual** (www.emancipacionjoven.com) Respuesta a preguntas y consultas que realicen sus usuarios en un tiempo máximo de: 48 horas (en días laborables).
- **Atención telefónica** desde las diferentes áreas del Organismo. Respuesta a consultas sobre sus programas. Respuesta en un plazo máximo de: 24 horas (en días laborables).
- **Atención presencial** en el Centro de Información Joven. Atención personalizada a consultas en el Centro. Tiempo de espera máximo: 10 minutos.
- **Quejas y sugerencias.** Planteadas a través de los Formularios de Quejas y Sugerencias. Contestación en un plazo máximo de 7 días laborables.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Para un mejor acceso a los servicios previstos, los ciudadanos podrán dirigirse directamente a las unidades de gestión, sea de forma presencial, postal o telefónica. Asimismo, a través de la web institucional que posibilita un contacto directo con cada una de las unidades operativas del organismo.

www.injuve.migualdad.es

INJUVE

José Ortega y Gasset, 71 • 28006 Madrid

Líneas de autobús 1 • 74 • 26 • 61

Estaciones de Metro

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

Marqués de Riscal, 16 • 28010 Madrid

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.: 91 363 78 75 • Fax: 91 363 78 27