

# Carta de Servicios

Concejalía de Juventud –Ayuntamiento de Águilas

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
SERVICIOS PRESTADOS .....	2
Informajoven: .....	2
Aula de libre acceso a internet: .....	3
Águilas Joven: .....	3
Asesoría de Vivienda. ....	3
Sala de Estudio: .....	4
Local de Ensayo “La Cantería” : .....	4
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS .....	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	5
MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN .....	6
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	6
COMPROMISOS DE CALIDAD. INDICADORES ASOCIADOS .....	6
ESTADÍSTICAS WEB Y REDES SOCIALES .....	7
NORMATIVA .....	8
DATOS DE CONTACTO: .....	9
HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: .....	9

## INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios de **Concejalía de Juventud**, recoge todos los servicios que desde se prestan y los compromisos que son asumidos para ofrecer un servicio de calidad a la población del municipio, en especial al colectivo juvenil, con el fin de proporcionar:

- 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.
- Impulsar la colaboración con los restantes departamentos municipales y las demás administraciones públicas, cuyas actividades inciden sobre este sector de la población.
- Detectar los nuevos temas de interés para los jóvenes y dar una atención especializada a las necesidades de la población joven de Águilas.
- Poner a disposición de los jóvenes, y de los usuarios en general, todos los recursos disponibles y un fondo documental especializado y actualizado en materia de juventud.
- Difundir toda información relevante para el colectivo juvenil, seleccionar y difundir convocatorias de interés para la población de Águilas.

## SERVICIOS PRESTADOS

### Informajoven:

Informajoven se creó en 1986, denominándose inicialmente CIADJ (Centro de Información Asesoramiento y Documentación Juvenil).

Ofrece información sobre actividades, premios y concursos, programas europeos, ayudas y subvenciones, estudios, becas, oposiciones, viajes, vivienda, ocio y tiempo libre, asociaciones, y en general temas de interés para los jóvenes.

Edición semanal del Boletín Semanal de Convocatorias difundiendo tanto en papel como en boletín digital, previa suscripción a través de la web [www.aguilasjuventud.es](http://www.aguilasjuventud.es)

Para ello cuenta con tableros de anuncios en donde exponer las diversas convocatorias con fecha de caducidad, biblioteca con un amplio fondo bibliográfico para consulta y préstamo, archivos con documentación clasificada atendiendo a un sistema alfa- numérico de clasificación documental y dossiers de autoconsulta organizados por áreas temáticas tales como: Educación, Social, Salud, Empleo, Tiempo Libre, etc.

La atención a los usuarios se desarrolla en modo presencial, por teléfono, correo o a través del uso de las nuevas tecnologías. Cuenta además con un programa descentralizado denominado Corresponsales, consistente en la instalación de Puntos de Información Juvenil en los Institutos de Secundaria de la localidad.



### Aula de libre acceso a internet WALA:

Sala / aula que dispone de 18 ordenadores para uso de los usuarios, además cuenta con una red inalámbrica (WIFI) de acceso gratuito, previa alta en el servicio y que cuenta con clave personalizada (por cuestiones de seguridad).



### Águilas Joven:



3

Programa de actividades de ocio y tiempo libre alternativo, que se desarrolla durante todo el año y que se inicia con **"Octubre Joven"**. Se incluye en dicho programa el desarrollo del Rally Fotográfico, que se lleva a cabo en el mes de Julio, y las acciones de apoyo al tejido asociativo juvenil de la localidad como sería la convocatoria de subvenciones a las asociaciones juveniles.

### Asesoría de Vivienda.



Asesoría específica en materia de vivienda que informa de normativa y ayudas referentes a la compra y venta de vivienda, alquiler, rehabilitación etc. Del mismo modo gestiona una bolsa de vivienda de compra, venta, alquiler, compartir piso etc.

También nos comunicamos en Lengua de Signos.



Ayuntamiento de Águilas  
Concejalía de Juventud

## CASA DE LA JUVENTUD "CAPRI"

C/Alfonso Ortega Carmona, 5B – Bajo A  
30880 ÁGUILAS

Tlf: 968.413.605 – Fax: 968.493.593

[informajoven@ayuntamientodeaguilas.org](mailto:informajoven@ayuntamientodeaguilas.org)

[www.aguilasjuventud.com](http://www.aguilasjuventud.com)

### Sala de Estudio:



Sala ubicada en la Casa de la Juventud, de poco más de 150 metros cuadrados, 40 puestos y servicio de wifi.

4

### Local de Ensayo "La Cantería"

## SALA de ENSAYOS LA CANTERIA

En la antigua Casa de Oficios / Escuela Taller (detrás de Protección Civil) se dispone de un local de ensayo para grupos musicales. De lunes a domingos incluidos, un controlador de accesos custodia esta instalación gestionada desde esta Concejalía.

- El local está ubicado a espaldas de la base de Protección Civil, junto a la Avenida Jiménez Ruano, en un bajo de 80 m2 que se divide en tres estancias, un hall de entrada, aseos y el estudio de música.
- Está equipado con una batería completa, amplificadores de guitarra y bajo, set de micrófonos, altavoces y mesa de mezclas, entre otros elementos, por lo que los músicos sólo tendrán que llevar sus instrumentos.



Ayuntamiento de Águilas  
Concejalia de Juventud

## CASA DE LA JUVENTUD "CAPRI"

C/Alfonso Ortega Carmona, 5B – Bajo A  
30880 ÁGUILAS

Tlf: 968.413.605 – Fax: 968.493.593

[informajoven@ayuntamientodeaguilas.org](mailto:informajoven@ayuntamientodeaguilas.org)

[www.aguilasjuventud.com](http://www.aguilasjuventud.com)



## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Recibir información de interés general y específica sobre el servicio concreto en cualquiera de sus modalidades: presencial, telefónica o telemática.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

- Recibir información acerca de los servicios que se prestan y las actividades que se realizan por parte del órgano responsable del servicio.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Recibir una información objetiva exenta de influencias políticas, religiosas o comerciales.
- Formular sugerencias, consultas, reclamaciones o quejas, sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Realizar consultas respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de sus necesidades y preferencias.
- Acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, con confidencialidad, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- La igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende y tramita los procedimientos, bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir un servicio, eficiente que garantice una respuesta de emergencia en casos urgentes.

## MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios pueden participar de forma activa en la mejora y funcionamiento de los servicios ofrecidos mediante los siguientes apartados:

- La aportación de sugerencias para mejorar la carta de servicios a través de los medios establecidos.
- La realización de las encuestas de satisfacción puestas a disposición de los usuarios en cada uno de los servicios.
- Propuestas recogidas mediante el buzón de correo:

[Buzón de buzón de consultas, quejas y reclamaciones](#)

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Águilas dispone en el portal de transparencia de consultas, quejas y reclamaciones que permite a la ciudadanía e instituciones públicas o privadas poder ejercer su derecho a realizar sugerencias para mejorar de los servicios prestados, reclamaciones o quejas en su funcionamiento.

Se podrán presentar través de:

- Portal de transparencia:

[Buzón de buzón de consultas, quejas y reclamaciones](#)

Se ofrecerá respuesta a cada una de las consultas, quejas y reclamaciones recibidas en un plazo estimado de 15 días.

## COMPROMISOS DE CALIDAD. INDICADORES ASOCIADOS

- Web ([www.aguilasjuventud.es](http://www.aguilasjuventud.es)): Actualización permanente de sus contenidos y enlaces con otros organismos y entidades.
- Correos electrónicos a través de la web [aguilasjuventud.es](http://aguilasjuventud.es), dando respuesta a consultas sobre programas de la Concejalía o sobre contenidos que afectan a la juventud.
- Atención telefónica desde los diferentes servicios. Respuestas a consultas sobre los diversos programas.



Ayuntamiento de Águilas  
Concejalia de Juventud

## CASA DE LA JUVENTUD "CAPRI"

C/Alfonso Ortega Carmona, 5B – Bajo A  
30880 ÁGUILAS

Tlf: 968.413.605 – Fax: 968.493.593

[informajoven@ayuntamientodeaguilas.org](mailto:informajoven@ayuntamientodeaguilas.org)

[www.aguilasjuventud.com](http://www.aguilasjuventud.com)

- Atención presencial en el Centro Informajoven dando una atención personalizada a consultas en el centro.
- Quejas y sugerencias través del "buzón de sugerencias" de la web [www.aguilasjuventud.es](http://www.aguilasjuventud.es).
- Difusión de contenidos informativos de interés para los jóvenes a través de las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, seleccionados de entre los contenidos insertados en la web.
- Control del número de consultas relacionadas con la solicitud de informaciones realizadas.
- Control del número de usuarios satisfechos con la calidad del servicio prestado.
- Seguimiento y control de las sugerencias y reclamaciones sobre el servicio prestado.

## ESTADÍSTICAS WEB Y REDES SOCIALES



7

Las estadísticas de la web [www.aguilasjuventud.es](http://www.aguilasjuventud.es) desde 1 enero a 31 de diciembre 2019 son:

- Número de visitas a páginas: **42.532**
- Número de sesiones: **30.182**

En cuanto a las redes sociales nos siguen con fecha de (13/02/2020):

- **Twitter** "@aguilasjuventud":.....1.266
- **Instagram** "informajoven\_aguilas":..... 987
- **Facebook** "ConcejaliaJuventudÁguilas":..... 5.169



## NORMATIVA

### Legislación: Juventud.

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local
- Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

- Decreto n1 80/2013, de 26 de julio, por el que se regulan las actividades juveniles de ocio y tiempo libre en el territorio de la Región de Murcia.
- Ley de Juventud 6/2007, de 4 de abril de la Región de Murcia. Ley publicada en el BORM (Boletín Oficial de la Región de Murcia).
- Orden de 23 de marzo de 1993, de la Consejería de Cultura, Educación y Turismo, por la que se regula el reconocimiento y funcionamiento de los Servicios de Información y Documentación Juvenil de la Región de Murcia.
- Decreto número 6/92, de 30 de enero, por el que se crea la Red de Servicios de Información y Documentación Juvenil de la Región de Murcia.



- La Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1497/2003, de 28 de noviembre, Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones. Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

## DATOS DE CONTACTO:

**DIRECCIÓN:** C/ Alfonso Ortega Carmona, 5B - Bajo A

30880 Águilas (Murcia)

**TELÉFONO:** 968 413 605 FAX: **968 493 593**

**WEB:** [www.aguilasjuventud.es](http://www.aguilasjuventud.es)

**EMAIL:** [informajoven@ayuntamientodeaguilas.org](mailto:informajoven@ayuntamientodeaguilas.org)

**REDES SOCIALES:** Facebook; Twitter e Instagram.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

### **Informajoven:**

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y lunes y miércoles de 17 a 20 horas.

Notas: - En vacaciones escolares de secundaria no abrimos por las tardes.

- Horario de verano: del 1 de julio al 31 de agosto, de 9 a 13:30 horas



Ayuntamiento de Águilas  
Concejalía de Juventud

## **CASA DE LA JUVENTUD "CAPRI"**

C/Alfonso Ortega Carmona, 5B – Bajo A  
30880 ÁGUILAS

Tlf: 968.413.605 – Fax: 968.493.593

[informajoven@ayuntamientodeaguilas.org](mailto:informajoven@ayuntamientodeaguilas.org)

[www.aguilasjuventud.com](http://www.aguilasjuventud.com)

### **Aula de libre acceso a internet:**

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y lunes y miércoles de 17 a 20 horas.

Notas: - En vacaciones escolares de secundaria no abrimos por las tardes.

- Horario de verano: del 1 de julio al 31 de agosto, de 9 a 13:30 horas

### **Águilas Joven:**

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y lunes y miércoles de 17 a 20 horas.

Notas: - En vacaciones escolares de secundaria no abrimos por las tardes.

- Horario de verano: del 1 de julio al 31 de agosto, de 9 a 13:30 horas

### **Asesoría de Vivienda:**

De lunes a viernes de 10:30 a 13:30 horas.

### **Sala de Estudio:**

Horario de lunes a viernes de 9 a 14 h. y de lunes a jueves de 17 a 20 horas.

**Local de Ensayo "La Cantería":** De 10 a 14 horas y de 16 a 24 horas de lunes a domingo