



Ayuntamiento de Alicante

Carta de Servicios

**Departamento de
Juventud**



Departamento de Juventud

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Teléfonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Departamento de Juventud

Presentación

El Departamento de Juventud tiene como objetivo principal abordar las cuestiones municipales en materia de Juventud, tanto administrativa como técnicamente, de una forma global, coordinando los programas municipales de Juventud. Así mismo, es la responsable municipal de la planificación, programación, gestión y desarrollo de las actuaciones municipales destinada a una población de jóvenes entre 12 y 35 años.

Se encuentra ubicada en el Centro 14: Centro de Recursos para la Juventud del Ayuntamiento de Alicante, que fue inaugurado en 1995.



Departamento de Juventud

Misión

El Departamento de Juventud tiene como misión poner al alcance de los jóvenes de la ciudad de Alicante las herramientas necesarias para conseguir su afirmación de la condición juvenil en todos los ámbitos en los que el joven puede participar, aportar, colaborar y plantear sus necesidades, además de apoyar su proceso de emancipación en coordinación con el resto de departamentos municipales.



Departamento de Juventud

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

Páginas Web : www.alicante-ayto.es y www.centro14.com

E-mail: centro14@alicante-ayto.es

Ubicación: Centro Municipal de Recursos para la Juventud, sito en c/ Labradores nº14,
03002-Alicante

Horario: Lunes a Miércoles de 8h a 22h
Jueves de 8h a 24h - Viernes de 8h a 2h
Sábado de 10h a 14h y de 18h a 2h

Teléfono:
965 14 96 66

Fax:
965 14 06 13



Departamento de Juventud

Organigrama

Jefatura del Departamento

Servicios administrativos del Departamento

Unidad de Dirección del Centro y gestión de servicios de información y asesoramiento a la Juventud

Unidad de gestión de actividades para los jóvenes

Unidad de gestión de programas en los centros de enseñanza y de apoyo económico al movimiento asociativo

Unidad de gestión de actividades alternativas de ocio juvenil en equipamiento no municipales o distintos del Centro 14

Unidad de gestión del Centro de información juvenil



Departamento de Juventud

Relación con el resto de la estructura municipal

- El Departamento de Juventud organiza y desarrolla numerosos programas en colaboración otros departamentos municipales ,y con una coordinación horizontal y vertical con los siguientes:
 - Coordinación de proyectos
 - Área de Servicios
 - Área de Seguridad y Transporte
 - Acción Social
 - Patronato Municipal de Cultura
 - Educación
 - Patronato Municipal de Turismo
 - Patronato Municipal de Vivienda
 - Servicio Central de Informática.
 - Patronato Municipal de Deportes
 - Partidas Rurales
 - Participación Ciudadana
 - Medio Ambiente
 - Concejalía de Empleo y Fomento
 - Intervención
 - Contratación
 - Tesorería
 - Central



Departamento de Juventud

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos podrán hacer llegar de forma individual o colectiva al Departamento de Juventud las iniciativas, necesidades, expectativas, sugerencias y grado de satisfacción bien sobre el funcionamiento de los servicios y actividades dirigidos a jóvenes o bien sobre tareas que tengan que ver con los servicios administrativos del Departamento (tales como clientes o proveedores) por cualquiera de las formas que se señalan a continuación:

- * De manera presencial en las dependencias del Departamento
- * A través de una llamada telefónica
- * Por fax
- * Por correo postal
- * Mediante correo electrónico
- * Mediante propuestas al Consejo Interdepartamental de Juventud o al Consell de la Joventut d'Alacant

Las quejas o sugerencias deberán realizarse en formularios establecidos al efecto que podrán obtenerse en las propias oficinas del Departamento de Juventud. Asimismo los ciudadanos podrán participar a través de Internet, bien el página www.alicante-ayto.es o en www.centro14.com, donde consta una descripción pormenorizada de los servicios que se prestan en la Concejalía de Juventud y cumplimentación de los distintos formularios de sugerencias, petición de salas o inscripción de actividades o servicios, con respuesta inmediata a cada uno de ellos.



Departamento de Juventud

Descripción de los servicios realizados (1 de 6)

1.- Servicios y Programas desarrollados en el Centro 14

1.-Dirigidos a la emancipación juvenil

1.1.- Para la inserción laboral y la promoción profesional : El Centro de Promoción de Empleo

1.2.-Para el Acceso a la vivienda: Vivienda Joven

2.-Dirigidos al desarrollo personal

2.1.-Infosex

2.2.-Asesoría de Trastornos de Alimentación.

3.-Dirigido a la proyección de las habilidades artísticas: Infoarte

4.-Dirigido a la promoción del mundo del cine: Aula de cine

5.-Dirigido a mejorar su información legal: Asesoría Jurídica para jóvenes

6.-Dirigido a facilitar el uso de la informática: Aula Multimedia

7.-Dirigido a fomentar las actividades de montaña :Centro de Tiempo Libre. Rocódromo

8.-Dirigido a promocionar la música clásica: convenio Asociación de Alumnos del Conservatorio “Oscar Esplá”

9.-Dirigido a fomentar el arte escénico: Escuela Municipal de Teatro



Departamento de Juventud

Descripción de los servicios realizados (2 de 6)

2.-- Programas de Información Juvenil

- 1.-Centro de Información Juvenil**
- 2.-Infomóvil**
- 3.-Red de Puntos de Información Juvenil P.I.J.**
- 4.-Programas Europeos**
- 5.-Agenda Juvenil**
- 6.-Web concejalia de Juventud. WWW.centro14.com**
- 7.-Gestión documental: convenio Asociación TEBAD**



Descripción de los servicios realizados (3 de 6)

3.- Programas con los I.E.S.: Intervenciones en Centros de Enseñanza o en colaboración con ellos.

- 1.- Orientación educativa y profesional**
- 2.- Desarrollo de valores para la convivencia , la cultura y la participación social:**
- 3.- Desarrollo, crecimiento personal y hábitos de vida saludables:**
- 4.- Ocio participativo**
- 5.- Recursos informativos en los IES**



Descripción de los servicios realizados (4 de 6)

4.- Programas de Promoción del Ocio Activo

- 1.-Actividades en el Centro 14**
- 2.- Actividades Medioambientales**
- 3.- Campamentos de Verano**
- 4.- Conoce Europa**
- 5.-Programa de Ocio saludable: “Tu otra Historia es.....”**



Descripción de los servicios realizados (5 de 6)

5- Programas de Promoción de la Participación Juvenil y la Creatividad Juvenil

- 1.-Convocatoria de subvenciones de apoyo a iniciativas de asociaciones juveniles**
- 2.-Concursos :Propuestas Centro 14.**
- 3.- Bienal Internacional de Jóvenes creadores de Europa y del Mediterráneo**
- 4.-Consejo de la Juventud**



Descripción de los servicios realizados (6 de 6)

6.-Participación en Planes Integrales

- 1.- Plan Integral Juan XXIII**
- 2.-Plan Integral Zona Centro: Programa “Ven a Miro”**
- 3.-Plan Integral Zona Norte**



Departamento de Juventud

Compromisos de calidad asumidos (1 de 3)

- **Accesibilidad** para todos los usuarios, que se concreta en:
 - Horarios amplios
 - Atención a través de Internet, bien en la página www.alicante-ayto.es o www.centro14.com. con una descripción pormenorizada de los servicios que se prestan en la Concejalía de Juventud
 - La atención al usuario es múltiple: presencial, telefónica, correo ordinario, e-mail, con la actualización permanente de un banco de datos propio del Departamento.

- **Atención** a los ciudadanos por personal cualificado, con trato amable, respuesta adecuada,, rapidez, confidencialidad y eficacia a través de los técnicos, administrativos, subalternos y personal de los servicios desarrollados en el Departamento de Juventud.

- **Información** adecuada y precisa de los distintos servicios que se ofertan desde la Concejalía de Juventud así como de la situación de los distintos procedimientos administrativos que desde la Unidad se tramitan, a los interesados en los mismos.

- **Asesoramiento** a los jóvenes sobre los requisitos y trámites necesarios tanto ante la Admón. municipal como en otros ámbitos.

- **Cumplimiento de plazos** estipulados en la gestión de procedimientos y trámites administrativos, ya sea en temas de carácter general como en temas puntuales, en coordinación con los otros departamentos municipales.



Departamento de Juventud

Compromisos de calidad asumidos (2 de 3)

- **Claridad y transparencia** en la gestión administrativa
- **Eficiencia** en la gestión de los recursos municipales, procurando el máximo ahorro así como el cumplimiento explícito de cada una de las condiciones pactadas en la contratación de servicios o actividades dirigidos a jóvenes.
- **Participación** de los ciudadanos para expresar sus necesidades, expectativas y grado de satisfacción con los servicios y actividades prestados ya sea personalmente, por escrito, telefónicamente, ó e-mail. A este respecto la evaluación de cada una de las actuaciones realizadas por el Departamento forma parte del procedimiento.
- **Mejora** de los servicios a partir de la cumplimentación de hojas de sugerencias, quejas y/o propuestas presentadas por los ciudadanos, ya sea para mejorar servicios como diseño de actividades.
- **Calidad** del servicio a los ciudadanos mediante la mejora continua fruto de las evaluaciones realizadas.
- **Utilidad:** de los servicios y programas para el desarrollo de los jóvenes, mediante la evaluación de los programa y del análisis periódico de los necesidades expresadas por los jóvenes.



Departamento de Juventud

Compromisos de calidad asumidos (3 de 3)

➤ **CONTROL Y SEGUIMIENTO.**

El Departamento de Juventud realiza, junto al diseño de instrumentos de evaluación y estudios de los datos recogidos, reuniones periódicas de su personal técnico tanto para detectar desviaciones de los objetivos iniciales como para estudiar las posibles aportaciones realizadas por los ciudadanos, al objeto de tomar decisiones para la continua mejora, actuando en consecuencia.

➤ **REVISION Y ACTUALIZACION.**

Se considera necesario que con periodicidad anual se procederá a la revisión – y, en su caso, actualización - de los compromisos de calidad adquiridos por el Departamento de Juventud, ya sea consecuencia de cambios importantes en la organización y estructura del mismo, modificación de procesos internos, nuevas demandas ciudadanas, planteamiento de nuevos retos u otras cuestiones análogas.



Departamento de Juventud

Indicadores de seguimiento (1 de 5)

•INDICADORES GENERALES

- Nº de sugerencias recibidas al mes.
- Nº de sugerencias contestadas al mes.
- Nº de reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios al mes.
- Nº anual de jóvenes usuarios del Centro 14

•INDICADORES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS.

- Grado de ejecución del presupuesto anual.



Departamento de Juventud

Indicadores de seguimiento(2 de 5)

INDICADORES RESPECTO A LOS SERVICIOS.

✓Nº de usuarios de los servicios al trimestre:

- Centro de Información Juvenil
- Puntos de Información Juvenil
- Infomóvil
- Centro de Promoción de Empleo
- Vivienda Joven
- Infosex
- Asesoría Jurídica
- Aula Multimedia
- Asesoría sobre trastornos en la alimentación
- Infoarte
- Teatro
- Centro de Tiempo Libre

✓Grado de satisfacción de los usuarios al trimestre.



Departamento de Juventud

Indicadores de seguimiento(3 de 5)

INDICADORES RESPECTO A LAS ACTIVIDADES.

- Nº de usuarios previstos en Actividades en el Centro 14 (12 a 16 años)
- Numero de usuarios previstos en las Actividades en el Centro 14 (17 a 24 años)
- Numero de usuarios previstos en las Actividades en el Centro 14 (25 a 35 años)
- Nº de usuarios participantes en las Actividades en el Centro 14 (12 a 16 años)
- Numero de usuarios participantes en las Actividades en el Centro 14 (17 a 24 años)
- Numero de usuarios participantes en las Actividades en el Centro 14 (25 a 35 años)
- Nº de actividades previstas al trimestre.
- Nº de actividades concluidas al trimestre.
- Nº de actividades no realizadas o suspendidas al trimestre
- Grado de satisfacción de los usuarios al trimestre.
- Numero de Exposiciones previstas y realizadas al año en el centro 14.
- Numero de actividades medioambientales previstas al trimestre
- Numero de actividades medioambientales realizadas al trimestre
- Numero de usuarios previstos en las actividades medioambientales al trimestre
- Numero de usuarios participantes en las actividades medioambientales al trimestre.
- Grado de satisfacción de los usuarios de las actividades medioambientales al trimestre.



Departamento de Juventud

Indicadores de seguimiento(4 de 5)

INDICADORES RESPECTO A LOS PROGRAMAS CON CENTROS EDUCATIVOS

- ❖ N° de centros públicos, privados y concertados participantes en los programas en el curso escolar
- ❖ N° grupos solicitantes en cada programa.
- ❖ N° de grupos participantes en cada programa.
- ❖ N° alumnos participantes por programa
- ❖ Grado de satisfacción de los alumnos en los programas.
- ❖ Grado de satisfacción de los docentes en los programas.



Departamento de Juventud

Indicadores de seguimiento(5 de 5)

INDICADORES RESPECTO A LA PROMOCIÓN JUVENIL.

- ✍ N° de propuestas presentadas en cada convocatoria anualmente.
- ✍ N° de propuestas aceptadas anualmente
- ✍ N° de propuestas excluidas anualmente
- ✍ Numero de propuestas no desarrolladas.

INDICADORES RESPECTO A LOS EQUIPAMIENTOS.

- N° de usuarios del Centro 14 al año.
- N° de usuarios del Centro de Tiempo Libre al trimestre.
- N° de usuarios del conjunto de actividades del Departamento de Juventud en el Centro 14 al año.
- N° de usuarios del conjunto de servicios del Departamento de Juventud en el Centro 14 al año.
- N° de solicitudes de salas del Centro 14 por terceros anualmente.
- N° de solicitudes de salas del Centro 14 por terceros atendidas anualmente.
- N° de solicitudes de salas del Centro 14 por terceros no atendidas anualmente.