



Ayuntamiento
de Arganda del Rey

CARTA DE SERVICIOS JUVENTUD



ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	6
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	7
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	8
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	9
8. MARCO NORMATIVO	10

1.- INFORMACIÓN GENERAL.

El órgano directivo responsable del área de Juventud es la Concejalía de Bienestar Social, Mayores, Infancia y Juventud.

Los servicios ofrecidos desde el área de Juventud se realizan a través de una encomienda de gestión con la Empresa de Servicios Municipales de Arganda (ESMAR).

El municipio cuenta con un espacio dirigido al colectivo de jóvenes (Enclave Joven) organizado en diferentes puntos de atención al público, tales como:

- Oficina de Información Juvenil.
- Oficina del Plan Alquila.
- Punto de Información al Voluntariado y asesoría de entidades locales.

En el **Enclave Joven** se realizan actividades orientadas a jóvenes entre 10 y 35 años, realizando algunas excepciones en cursos de formación o salidas de ocio con personas mayores de 35 años.

En noviembre de 2012 la localidad se unió a la Red de Infancia y Adolescencia, una red de municipios a nivel nacional, cuyo objetivo es guiar sus políticas locales hacia la implementación de la Convención de los Derechos de los niños/as.

Este objetivo se pone de manifiesto con II Plan Local de Infancia y Adolescencia para el período 2014/2018, y la implementación del III Plan Local de Infancia y Adolescencia.

Para realizar la **difusión** de las actividades programadas durante el año se desarrollarán varios programas específicos de actividades, como son la programación de invierno, primavera, verano, especial navidad, etc. Además de publicitar las actividades en los centros escolares de la localidad.

La difusión de las actividades también se realiza a través de los perfiles en redes sociales del área de Infancia y de los diversos medios de comunicación municipales (tanto digitales como en formato papel).

2.-MISIÓN.

El **objetivo principal del Enclave Joven** es crear un espacio donde los/as jóvenes de la localidad puedan formarse y divertirse, reconociéndolo como propio.

3.- SERVICIOS PRESTADOS.

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL				
Ampliar servicios y recursos relacionados con la información a los jóvenes del municipio.	Orientar y asesorar a la juventud a través del servicio de información general.	X	X	X
	Facilitar la búsqueda, tratamiento y difusión de la información dirigida a la juventud sobre oportunidades y posibilidades y recursos existentes.	X	X	X
	Búsqueda, tratamiento y difusión de la Información Juvenil generada en nuestro ámbito territorial de actuación.	X	X	X
	Atención directa a los/as jóvenes en cuanto a información y consulta se refiere.	X	X	X
	Promoción de publicaciones y otros soportes, como sistemas de información.	X	X	X
Servicio CEJOS: Orientación para la Salud para la juventud argandeña	<p>Prevención y atención psicosocial ante problemas o dudas suscitadas en la población joven argandeña relacionadas con la identidad de género, orientación sexual, enfermedades de transmisión sexual, adicciones relacionadas con la salud sexual o trastornos de alimentación en adolescentes y jóvenes.</p> <p>Este servicio se realiza en coordinación con el área de salud.</p>			
CENTRO JOVEN ENCLAVE JOVEN				
Crear espacios para la población juvenil de la localidad.	Promocionar distintas actividades culturales y de ocio saludables.	X	X	X
	Difundir y promover la participación de los jóvenes en todos los ámbitos sociales, impulsando el asociacionismo juvenil	X	X	X
	Ofrecer alternativas de tiempo libre, a través de la gestión programas y proyectos de animación y tiempo libre.	X	X	X
	Favorecer distintos espacios para el estudio de los jóvenes (Sala estudio y salas para grupos)	X	X	X
	Colaborar con otros servicios del Ayuntamiento en el desarrollo de proyectos para la juventud.	X	X	X
	Promoción de publicaciones y otros soportes, como sistemas de información.	X	X	X

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
PUNTO DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO				
Facilitar un espacio para promover la participación juvenil.	Promover la participación juvenil para la creación y constitución de asociaciones.	X	X	X
	Promover el Punto de Información de Voluntariado.	X	X	X
OFICINA PLAN ALQUILA DE LA COMUNIDAD DE MADRID				
Facilitar un espacio donde dar servicio a propietarios/as e inquilinos/as que quieran acogerse al Plan Alquiler de la Comunidad de Madrid para gestionar el contrato de arrendamiento.	<p>Dar a conocer los diversos servicios que se prestan orientados a los inquilinos. Entre los que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la búsqueda de la vivienda que se adecue a tus preferencias y posibilidades. • Estudio de solvencia para garantizar el pago de la renta. En caso de no reunir requisitos por ingresos o estabilidad para superar el estudio de solvencia se podrá presentar un avalista. • Elaboración del contrato de arrendamiento, garantizando tus derechos y evitando cláusulas abusivas o inadecuadas. Inventario completo de la vivienda. • Asistencia jurídica permanente en todo lo relacionado con el alquiler. • Información de las ayudas públicas a la que tengas derecho como arrendatario de vivienda. 	X	X	X
	<p>Dar a conocer los diversos servicios que se prestan orientados a los propietarios. Entre los que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda y selección de inquilinos con las condiciones de fiabilidad y solvencia adecuadas. • Elaboración del contrato de arrendamiento evitando cláusulas inaplicables o inadecuadas. Realización de un inventario completo del estado de la vivienda para darla a conocer. • Contratación de un seguro de caución. • Asesoramiento jurídico para cualquier duda que pueda tener en relación a su contrato de arrendamiento. 	X	X	X

4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (ANUAL)
C.1.	Ofertar al menos un curso de formación al año.	I.1.	Nº de cursos ofertados.
C.2.	Ofertar al menos tres talleres anuales.	I.2.	Nº de talleres ofertados
C.3.	Ofertar al menos cuatro actividades que fomenten la vida saludable.	I.3.	Nº de actividades ofertadas
C.4.	Ofertar al menos tres actividades que favorezcan un ocio saludable.	I.4.	Nº de actividades ofertadas.
C.5.	Ofertar al menos dos actividades que favorezcan la convivencia y la educación en valores	I.5.	Nº de actividades ofertadas
C.6.	Ofertar al menos una actividad que promueva la lectura.	I.6.	Nº de actividades ofertadas.
C.7.	Ofertar al menos 6 actividades de ocio alternativo.	I.7.	Nº de actividades ofertadas.
C.8.	Favorecer la cesión de un espacio para la creación de una red asociativa.	I.8.	Nº de cesiones de sala.
C.9.	Favorecer la cesión de espacios para el encuentro de jóvenes de la localidad.	I.9.	Nº de cesiones de sala.
C.10.	Facilitar la atención de un mínimo de 500 usuarios/as	I.10.	Nº de jóvenes atendidos/as
C.11.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3.5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato recibido en el 80% de los casos	I.11.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual al superior a 3.5 en una escala de 0 a 5.
C.12.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3.5 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones municipales en el 80% de los casos	I.12.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual al superior a 3.5 en una escala de 0 a 5.
C.13.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3.5 en una escala del 1 al 5 respecto a los servicios prestados por el equipo técnico de Enclave Joven en el 80% de los casos	I.13.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual al superior a 3.5 en una escala de 0 a 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).

5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del Enclave Joven.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.
- En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración.

Además de derechos, los usuarios y usuarias, tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, Datos de Localización y contacto). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.

7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

ENCLAVE JOVEN

Calle Mar de Alborán, 1, 28500-Arganda del Rey



Horario de atención al público:

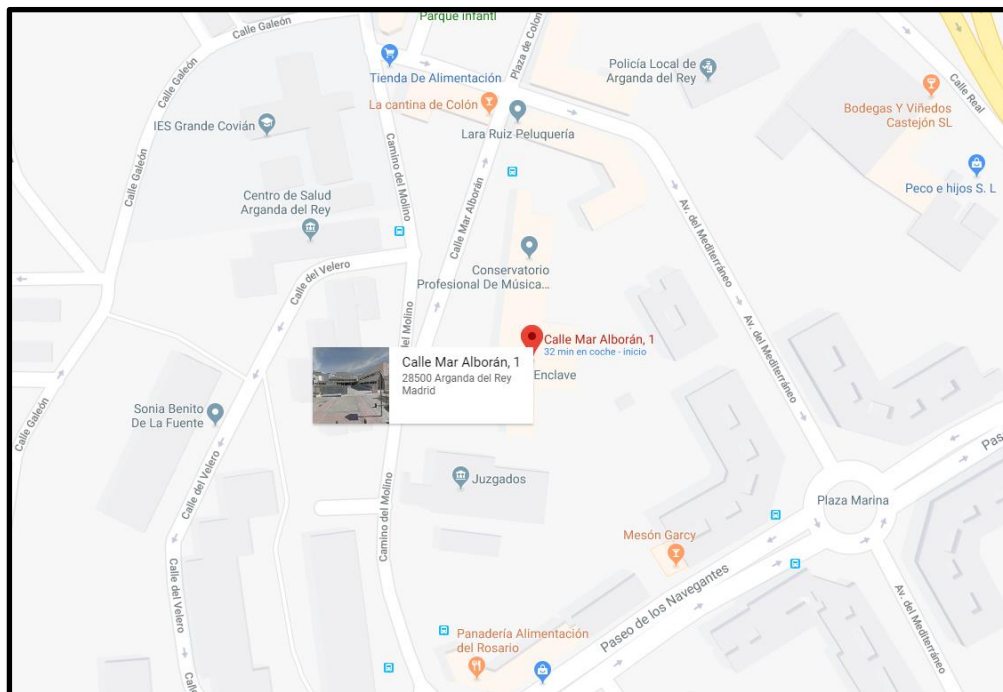
De lunes a viernes de 10 a 14 horas y de 17 a 20 horas.
Sábados de 10 a 14 horas.

Horario de verano

De lunes a viernes de 10 a 14 horas.



Atención Telefónica: 010 / 918758427-8



TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	oij@argandajoven.com
 PÁGINA WEB	https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/noticias-juventud/direccion/
REDES SOCIALES	 Enclave Joven  @EnclaveJovenArgandadelRey/@enclavejoven  Enclave Joven @EnclaveJoven

8.- MARCO NORMATIVO.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#))

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. ([BOE nº 236 de 02/10/2015](#)).

- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#)).

-Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#)).

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)). Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.

-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([BOE nº 211 de 3/09/2005](#))

-Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#)).

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#))y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).

- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

Nacional

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación ([BOE nº 106 de 4 de mayo de 2006](#))
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género ([BOE núm. 313, de 29/12/2004](#)).
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación. ([BOE núm. 73, de 26 de marzo de 2002](#)).
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación ([BOE nº159 de 3 de Julio de 1985](#)).

Regional

- [Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.](#)
- [Ley 8/2017, de 27 de junio, de Creación del Consejo de la Juventud de la Comunidad de Madrid.](#)

Local

- Reglamento de participación ciudadana, publicado en el BOCM, el 24 de abril, de 2015 ([Consultar](#)).
- Reglamento del Voluntariado Social de Arganda del Rey. [BOC 24/10/2000](#).
- III Plan de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Arganda del Rey. Aprobado en el Pleno municipal de octubre de 2018. (<https://www.ayto-arganda.es/wp-content/uploads/2018/12/III-PLAN-DE-INFANCIA-Y-ADOLESCENCIA-DEFINITIVO.pdf>)