

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:
 - ▶ **Web Injuve:** Porcentaje de información diaria, mensual y anual actualizada según el compromiso adquirido.
 - ▶ **Correos electrónicos:** Porcentaje de consultas atendidas en el plazo comprometido.
 - ▶ **Atención telefónica:** Porcentaje de respuestas facilitadas antes de 24 horas desde el Centro de Información Joven.
 - ▶ **Atención presencial:** Porcentaje de ciudadanos atendidos en el tiempo máximo comprometido.
 - ▶ **Quejas y Sugerencias:** Porcentaje de quejas y sugerencias recibidas y porcentaje de contestadas en el plazo de siete días, de acuerdo con el compromiso adquirido.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- ▶ Las reclamaciones podrán dirigirse al **Servicio de Planificación y Evaluación del INJUVE**, c/ Marqués de Riscal, 16. 28010 Madrid. Tel. 91 782 75 18 (atencionalciudadano@injuve.es).
- ▶ Carta de disculpa de la Dirección General comunicando personalmente al ciudadano las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.
- ▶ El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualesquiera de los servicios en las siguientes formas:

- ▶ Presencialmente, en el **Registro del Instituto de la Juventud**, situado en la C/ José Ortega y Gasset, 71 (28006 Madrid).
- ▶ Por **correo postal**, enviando la queja o sugerencia a la sede del Injuve mencionada en el párrafo anterior.
- ▶ Por medios electrónicos: a través de la web del INJUVE (www.injuve.es) o del correo electrónico (atencionalciudadano@injuve.es).

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

Para el acceso a los servicios previstos, los ciudadanos podrán dirigirse a las unidades de gestión de forma presencial, postal o telefónica, así como a la web institucional.

www.injuve.es

INJUVE

c/ José Ortega y Gasset, 71 • 28006 Madrid
Tel.: 91 782 78 23 / 76 14 • Fax: 91 402 21 94

Horario: de 9 a 19 h. de lunes a viernes; y de 9 a 14 h. los sábados.

Líneas de autobús 1 • 74 • 26 • 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
Tel.: 91 782 75 02 • Fax: 91 782 74 28

Horario: de 9 a 14 h. de lunes a viernes.

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.: 91 782 75 18 • Fax: 91 782 74 28
Email: atencionalciudadano@injuve.es

2016-2019



Instituto
de la
Juventud
injuve

Carta de
Servicios

El **Instituto de la Juventud (INJUVE)** es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e 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.

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.

La web del INJUVE (www.injuve.es) es uno de los principales instrumentos de comunicación, ofreciendo información sobre sus programas y servicios, que se actualiza diariamente, así como consultas directas.

PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA EL INJUVE

- ▶ **Cooperación Internacional**
“Programa Erasmus + Juventud en Acción”. Cooperación multilateral. Campos de trabajo del Servicio Voluntario Internacional (SVI). Promoción de la movilidad juvenil: carnés para jóvenes.
- ▶ **Promoción del Asociacionismo Juvenil**
Subvenciones INJUVE para el mantenimiento, funcionamiento y equipamiento de asociaciones juveniles. 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**
Estudios e investigaciones. Estadísticas sobre Juventud. Sondeos de opinión. Revista de estudios “De Juventud”. Jóvenes en los medios de comunicación. Bases de datos de documentación. Productos documentales. Biblioteca de juventud.
- ▶ **Emprendimiento joven**
En este ámbito se fomenta el espíritu emprendedor en los jóvenes, desarrollando los siguientes instrumentos que les animen y ayuden a llevar a cabo sus iniciativas emprendedoras:
 - ▶ Red Social Emprende XL (www.emprendexl.com).
 - ▶ Certamen Nacional de Jóvenes Emprendedores.
 - ▶ Programa de microcréditos para jóvenes.
 - ▶ App “Emprendemos”.
- ▶ **Información Juvenil**
Red de Servicios de Información Juvenil. Difusión de información para jóvenes. Formación de informadores. Cooperación europea en materia de información juvenil. Centro INJUVE de Información Joven: atención presencial, telefónica, por correo y a través de la web INJUVE.
- ▶ **Ayudas Injuve para la Creación Joven**
Convocatoria anual de Ayudas INJUVE para la creación Joven dirigidas a proyectos de: Artes Visuales, escénicas, musicales, literarias, diseño, cómic e ilustración.
- ▶ **Formación**
Certamen “Jóvenes Investigadores”. Diálogos de Juventud.
- ▶ **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 el Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica (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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ **Web Injuve (www.injuve.es):** Actualización permanente de sus contenidos y enlaces con otros organismos y entidades. Tiempo máximo para estas actualizaciones: diariamente.
- ▶ **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 hábiles).
- ▶ **Atención telefónica** desde las diferentes áreas del Organismo. Respuesta a consultas sobre sus programas. Respuesta en un plazo máximo de: 24 horas (en días hábiles).
- ▶ **Atención presencial** en el Centro INJUVE de Información Joven. Atención personalizada a consultas en el centro. Tiempo máximo de espera: 10 minutos.
- ▶ **Quejas y sugerencias.** Planteadas a través del formulario de Quejas y Sugerencias (que se obtienen en la web y en el Centro de Información Joven). Plazo máximo de siete días hábiles.