

# CARTA DE SERVICIOS

## CONCEJALIA DE

### JUVENTUD



SEPTIEMBRE 2020

## Índice

<b>1. Presentación.....</b>	<b>Pág. 2</b>
<b>2. Servicios prestados.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>3. Compromiso calidad.....</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>4. Derechos y responsabilidades.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>5. Medidas subsanación.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>6. Ubicación y contacto.....</b>	<b>Pág. 8</b>

## 1. Presentación

La Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama trabaja en beneficio de los jóvenes de nuestro municipio. A través de ella, se proporciona una gran variedad de actividades de ocio, oferta formativa y asesoramiento de interés juvenil.

La finalidad del área de Juventud es facilitar a los jóvenes un marco de referencia y apoyo, donde reciban información y asesoramiento sobre todos los ámbitos de su interés y, asimismo, se cubran sus necesidades de ocio y tiempo libre. Para ello, se ponen a su disposición los diferentes servicios que la Concejalía presta: Oficina de Información Juvenil, talleres, programación trimestral de actividades, emisión de carnés y tarjetas juveniles, locales de ensayo insonorizados y aula de informática abierta.

La Concejalía de Juventud pretende que los jóvenes participen y se identifiquen con esta área municipal que les representa, teniendo en cuenta sus propuestas y sugerencias.

Desde la Concejalía de Juventud presentamos toda la información de interés a disposición de los jóvenes del municipio, a través de su Centro Joven.

El CIP Centro Intergeneracional de Paracuellos Centro Joven, es un espacio de encuentro de niños (mayores de 8 años) y jóvenes. El objetivo es potenciar valores. Para ello trabajamos con dinámicas de grupo, talleres, deportes, excursiones, campamentos, actividades, cineforum, cursos, cuentacuentos, juegos, danzas, canciones, etc. Toda nuestra oferta de ocio es gratuita.

Dentro de éste es donde se encuentra ubicada la oficina de Información Juvenil

## 2. Servicios prestados

### 1. Oficina de información juvenil:

#### 1.1 Funciones:

- Atención personalizada en La Terminal
- Gestión de la información y la documentación para los jóvenes y sus familias
- Información y difusión de información a través de Redes Sociales
- Participación en campañas informativas de la Dirección General de Juventud de CM
- Colaboración en otras campañas informativas de las diferentes áreas del Ayuntamiento
- Información y asesoramiento sobre asociacionismo juvenil y creación de tejido social.
- Fomento de la cultura y el ocio dentro y fuera del municipio.
- Centro colaborador del Sistema de GARANTÍA JUVENIL
- Carnet joven, teacher, alberguista, estudiante, europeo.
- Información sobre becas, requisitos, inscripciones.
- Asesoría de voluntariado europeo
- Asesoría de estudios y profesiones
- Asesoría de Salud y sexualidad.
- Orientación para el empleo
- Fomento de la Participación de los jóvenes en la vida diaria del municipio
- Programas de ocio y tiempo libre
- Información sobre convocatorias de cursos.
- Programas Europeos ERASMUS+ / ERYICA / Consejo Europa
- Emprendimiento juvenil
- Emancipación y búsqueda de vivienda, planes de vivienda y recursos para jóvenes.
- Organización de acciones socioeducativas dirigidas a jóvenes en la educación no formal.
- Recursos para familias relacionados con la etapa de la adolescencia y espacio de consulta.
- Análisis de la información en las políticas de Juventud.
- Crear un espacio de mediación y resolución de conflictos e intercambio de opiniones.
- Colaborar y programar acciones dentro del interés de la juventud con otros servicios y recursos de Información Juvenil fuera del municipio.
- Promover hábitos de vida saludables

## 1.2. Programas en marcha:

- Programa de Corresponsales Juveniles en los centros de Educación Secundaria del municipio: por medio de este programa se utilizan los recursos humanos disponibles y voluntarios del programa “Alumnos Ayudantes” para difundir, recopilar y analizar la información sobre los jóvenes y su entorno.
- Red de Centros de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid: nuestra oficina de Información Juvenil se encuentra dentro de una red organizada y gestionada por la Dirección General de Juventud para nutrir, informar, desarrollar y fomentar cualquiera de los ámbitos relacionados con la juventud. Este programa nos permite comunicarnos y desarrollar proyectos conjuntos con otros municipios a la vez que difundimos y compartimos los recursos con los que contamos cada centro individualmente.
- Proyecto conjunto con Concejalía de Servicios Sociales: fomentamos la participación, la comunicación y la educación formal y no formal con un grupo de jóvenes derivados desde esta área para asegurarnos de que cuentan con los recursos necesarios para afrontar y avanzar en su crecimiento y desarrollo personal.
- Proyectos solidarios de concienciación guiados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030. Proyectamos actividades, celebramos días mundiales y difundimos recursos para que los jóvenes y sus familias sean solidarios y tengan la información necesaria para apoyar los objetivos.
- Proyecto de Autoconocimiento y sexualidad: La meta es que la información llegue clara, de una forma fácil y simple de entender. Los jóvenes deben tener esta información y obtener las herramientas para detectar y solucionar rápidamente cuáles son los riesgos de las relaciones sexuales.

## 1.3. Red de información con otros servicios y concejalías:

La Oficina de Información Juvenil está en permanente contacto con las concejalías de:

- Servicios Sociales, Mujer y el Punto de Violencia de género: Para los casos de detección precoz de violencia de género, problemas familiares, acoso y en definitiva cualquier otro problema o circunstancia que se considere necesario derivar para utilizar la red de profesionales disponibles en estas concejalías con el ánimo de solucionar y ayudar a los jóvenes y sus familias.

- Educación: poner en marcha programas conjuntos, talleres de sensibilización, charlas, cursos para profesores y alumnos. Además nos reunimos con orientadores y directores para detectar y solucionar problemas en nuestros jóvenes y para difundir las actividades e información de nuestra red.
- Cultura: La difusión de los contenidos, lanzamiento de nuevas actividades, organización conjunta para el uso de espacios y coordinación de eventos.
- Seguridad: Contamos con la ayuda y coordinación del Agente Tutor para resolver y coordinar cuantas acciones e información relevante dentro del ámbito de la juventud.
- Festejos: Colaboramos, ayudamos y participamos en los actos y fiestas del municipio aportando ideas y realizando actividades englobadas en la adolescencia y juventud.
- Participación ciudadana: animamos e informamos a nuestros jóvenes de cómo promover y crear un tejido social y construir nuevas redes de contacto y unión.
- Empleo: La información es muy importante entre estos dos departamentos ya que Garantía Juvenil y búsqueda de empleo juvenil se encuentran muy relacionadas con las consultas que los jóvenes nos indican, por lo que la relación es bidireccional y la comunicación fluye de manera lógica y rápida para facilitar recursos de empleo a nuestros jóvenes.
- Medioambiente: Crear, promover y participar en los actos de la propia concejalía, así como proyectar recursos y actividades relacionadas con el medioambiente y la concienciación global del cambio climático.
- Deportes: Esta concejalía sirve como apoyo y ayuda en varios de los proyectos que llevamos a cabo durante el año: por ejemplo, la Carrera Holi del Día de la Mujer.

### 3. Compromisos de calidad

Los principios siguientes constituyen las directrices del trabajo de información juvenil de carácter general, que procura garantizar el derecho de las y los jóvenes a la información, Carta Europea sobre la que se rigen los principios básicos de la Información - juvenil, avalada por el Consejo Europeo y ERYICA.

1. Los centros y servicios de información juvenil estarán abiertos a toda la población joven sin excepción.

2. Los centros y servicios de información juvenil procurarán garantizar la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, con independencia de su ubicación, origen, género, religión, o clase social. Se prestará especial atención a los grupos desfavorecidos, así como a aquellos que presenten necesidades específicas.
3. Los centros y servicios de información juvenil deberán ser de fácil acceso, sin necesidad de cita previa. Deberán resultar atractivos, tener un ambiente agradable, y con un horario de funcionamiento que respete las necesidades de la gente joven.
4. La información disponible deberá basarse en las demandas juveniles, y en las necesidades de información que se detecten. Deberá abarcar todos los temas de eventual interés para la juventud, y adaptarse a nuevos asuntos que vayan surgiendo.
5. Cada usuario deberá ser respetado como individuo, y la respuesta a cada pregunta deberá ser personalizada. Todo ello deberá hacerse de modo que capacite a los usuarios, fomente el ejercicio de su autonomía, y desarrolle sus habilidades para analizar y utilizar la información.
6. Los servicios de información juvenil deberán ser gratuitos.
7. La información se facilitará de modo que se respete tanto la confidencialidad de los usuarios como su derecho al anonimato.
8. La información se facilitará de manera profesional por personal especialmente formado para ello.
9. La información ofrecida será completa, actualizada, precisa, práctica y fácil de utilizar.
10. Se harán todos los esfuerzos necesarios para asegurar la objetividad de la información, mediante el pluralismo y la comprobación de las fuentes utilizadas.
11. La información ofrecida deberá estar exenta de cualquier influencia religiosa, política, ideológica o comercial.
12. Los centros y servicios de información juvenil se esforzarán por alcanzar al mayor número posible de jóvenes, con procedimientos que resulten eficaces y adecuados para los distintos grupos y necesidades, y serán creativos e innovadores a la hora de elegir sus estrategias, métodos y herramientas.
13. Las y los jóvenes deberán tener la oportunidad de participar de modo apropiado en las distintas etapas del trabajo de información juvenil, a nivel local, regional, nacional e internacional. Dichas etapas podrán incluir, entre otras: la identificación de la demanda de información, la elaboración y difusión de la misma, la gestión y evaluación de los servicios y proyectos informativos, y las actividades de los grupos paritarios.
14. Los centros y servicios de información juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud, especialmente con aquellos situados en su área geográfica, y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.

15. Los centros y servicios de información juvenil ayudarán a las y los jóvenes, tanto en el acceso a la información facilitada a través de las modernas tecnologías de información y comunicación, como en el desarrollo de sus aptitudes de utilización de las mismas.
16. Cualquiera de las fuentes de financiación del trabajo de información juvenil deberá evitar toda actuación que impida a un centro o servicio aplicar la integridad de los principios de la presente Carta.

## 4. Derechos y responsabilidades

Los principales derechos de los ciudadanos ante la Concejalía de Juventud son:

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con esta concejalía.
- Recibir una pronta y adecuada respuesta a sus preguntas o sugerencias.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

### 5.2 Responsabilidades

- Mantener una actitud correcta hacia el personal y demás usuarios de esta concejalía.
- Plantear sus sugerencias y quejas con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Hacer un uso responsable de los centros, aulas y demás locales en el que se desarrollen las actividades culturales.
- Hacer uso responsable de la Biblioteca Municipal y respetar sus normas de obligado cumplimiento.

## 5. Medidas de subsanación

Los vecinos que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través de:

- Registro presencial:

Registro General del Ayto. de Paracuellos de Jarama  
Dirección: Plaza de San Pedro, 1 28860 Paracuellos de Jarama (Madrid)  
Teléfono: 916 580 001 Fax: 916 580 052  
Horario de atención al público: De lunes a viernes, de 9 h a 14 h

- Registro electrónico:

<https://sede.paracuellosdejarama.es/PortalCiudadano/Menu/wfrSede.aspx>

## 6. Ubicación y contacto

**Dirección:** Plaza de la Constitución nº 1, primera planta  
Paracuellos de Jarama  
28860, Madrid

**Teléfono:** 916580001, extensión 05101

**Correo Electrónico:** [juventud@paracuellosdejarama.es](mailto:juventud@paracuellosdejarama.es)

### Centro Joven La Terminal

**Dirección:** Avenida de los Deportes, esquina con calle Mar Cantábrico  
28860 Paracuellos de Jarama (Madrid)

**Teléfono:** 91 268 95 52

**Correo electrónico:** [laterminal@paracuellosdejarama.es](mailto:laterminal@paracuellosdejarama.es)

**Horario:** De domingo a jueves, de 17:00 a 21:00 horas  
Viernes y sábados, de 17:00 a 00:00 horas.

### Oficina de Información Juvenil

**Dirección:** Centro Joven La Terminal. Avda de los Deportes, S/N

**Datos de contacto:**

[ofijuvenil@paracuellosdejarama.es](mailto:ofijuvenil@paracuellosdejarama.es)

[juventud@paracuellosdejarama.es](mailto:juventud@paracuellosdejarama.es)

@ofijuvenil\_ (Instagram)

+34 696 371 289 (Móvil y Whatsapp)

**Horario de atención al público:** Previa cita de Lunes a Viernes de 9:30-13:30 y  
Martes y Jueves de 18:30-19:30.

