



Carta de Servicios

Concejalía de Juventud

Carta de Servicios

Concejalía de Juventud

Índice¹

1.	Presentación	3
2.	Principios Fundamentales de la Carta de Servicios	3
3.	¿Qué es la Concejalía de Juventud?	3
4.	¿Cuál es nuestra visión de futuro?	3
5.	Servicios, programas, actividades y colaboraciones.	4
5.1.	Servicios	4
5.2.	Programas	4
5.3.	Actividades.....	4
5.4.	Colaboraciones	5
6.	Compromisos e Indicadores	5
7.	Derechos de los usuarios	8
8.	Incumplimiento de los compromisos	8
9.	Localización, Horarios y Contacto.....	9
9.1.	Localización	9
9.2.	Horario	9
9.3.	Contacto	10

¹ Documento revisado según criterios de accesibilidad.

1. Presentación

En nuestro municipio, la población joven (comprendida entre los 12 y 30 años) supone el 20% del total de sus habitantes. Se trata de un colectivo con unas necesidades muy específicas relacionadas, principalmente, con la formación, el empleo, la vivienda y el ocio.

Desde la Concejalía de Juventud se trabaja para dar respuesta a estas necesidades mediante un plan de acción cuyas directrices incluyen: facilitar su integración social mejorando su calidad de vida, ofrecer alternativas de ocio y tiempo libre, impulsar su participación y acceso a la información en todos los ámbitos sociales, fomentar la formación y colaborar con otros departamentos del ayuntamiento para optimizar los recursos que se ofrecen a la población joven.

Todas las acciones que se emprenden con la juventud como protagonista se hallan explicitadas en el Plan Joven de Benidorm, un documento que cuenta con la colaboración de la mayoría de las concejalías, áreas y servicios municipales, y en el que se recoge el conjunto de las iniciativas municipales que se aplican para desarrollar estrategias, oportunidades y acciones en favor de nuestros jóvenes.

La presente Carta de Servicios pretende ser un instrumento al servicio de los ciudadanos y visitantes de Benidorm que mejore la información y el conocimiento de los diferentes servicios que la Concejalía de Juventud pone a su disposición y en los que asumimos nuestro compromiso con sus necesidades.

2. Principios Fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Juventud es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por la Concejalía, así como los derechos que les asisten, al tiempo que se asume el compromiso con su prestación y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

3. ¿Qué es la Concejalía de Juventud?

La Concejalía de Juventud es una entidad dependiente del Ayuntamiento de Benidorm desde donde se crean, definen y ejecutan las políticas de juventud del municipio.

4. ¿Cuál es nuestra visión de futuro?

Desde la Concejalía de Juventud estamos comprometidos con una constante mejora, tanto en nuestras instalaciones, como en la prestación de los

servicios ofertados a la población joven. En este sentido, estamos siempre atentos a los cambios y transformaciones sociales con el fin de que los recursos y servicios ofertados estén siempre actualizados y resulten relevantes.

5. Servicios, programas, actividades y colaboraciones.

5.1. Servicios

1. Asesoramiento, información y atención personalizada en todas las cuestiones de interés para la población joven.
2. Derivación a otros servicios
3. Difusión de información por redes sociales, listas de difusión y mail.
4. Expedición de carnets (Alberguista, ISIC (International Student Identity Card), ITIC (International Teacher Identity Card), Jove)
5. Expedición de permisos para la realización de *graffitis* dentro del ámbito municipal
6. Servicio de cobro propios de tributos municipales
7. Servicio de información y ayuda al programa de Garantía Juvenil

Además, se hallan a disposición de los usuarios, bajo demanda, los servicios de:

1. Biblioteca
2. Cartoteca (nacional escala 1:50.000)
3. Préstamo de material de acampada
4. Puntos de Información Juvenil en los IES
5. Zona Wifi

5.2. Programas

1. Espai Jove
2. Programa verano
3. Programa municipal de prevención del absentismo y promoción de la convivencia escolar.

5.3. Actividades

1. Benidorm Games Event
2. Benidorm Gaming Fest
3. Campamento de verano
4. Campaña de esquí
5. Concurso de nuevos creadores de pintura y escultura
6. Exposiciones
7. Talleres y cursos de formación
8. Viajes culturales

5.4. Colaboraciones

Las principales colaboraciones se realizan con:

1. Cámara de Comercio de Alicante (Programa TALENTO)
2. Corresponsales Juveniles
3. Diputación de Alicante
4. Fundesem
5. IES (institutos de Educación Secundaria)
6. IVAJ (Instituto Valenciano de la Juventud)
7. Jóvenes Benidorm
8. PAPCE (Programa municipal de Prevención del Absentismo y Promoción de la Convivencia Escolar)
9. PAC (Programa de Aula Compartida en los IES)
10. Programa de Garantía Juvenil
11. Programa JOOP (Jove Oportunitat) (IVAJ)
12. T'Avalem

6. Compromisos e Indicadores

Tabla 1. Compromisos e indicadores para su consecución.

Compromisos	Indicadores
1.Sensibilizar sobre la importancia de la información juvenil	Número de participantes puntos de información móvil Número de participantes charlas en IES Número de seguidores en RRSS (Mens.) Número de impactos en las redes sociales
2.Impulsar la comunicación con los jóvenes a través de las redes sociales	Número de respuestas personalizadas
3.Promover la formación	Número de actividades en autonomía juvenil Número de participantes en los cursos

4.Promover el acceso cultural, con condiciones favorables para los jóvenes	Número de <i>Carnets Joves</i> expedidos Número de participantes en las Actividades de Jóvenes en Acción
5.Crear y promover alternativas de ocio saludable, educativo e inclusivo	Número de actividades realizadas en el Programa de Verano Número de participantes en el Programa de Verano
6.Crear espacios donde los jóvenes puedan desarrollar sus capacidades	Número de actividades realizadas en el Espai Jove Número de participantes en el Espai Jove
7.Animar a la creación cultural	Número de participantes en las Actividades de Jóvenes en Acción
8.Crear espacios de desarrollo de las capacidades artísticas	Número de participantes en las Actividades de Jóvenes en Acción
9.Impulsar el desarrollo de actividades de interés cultural, promocionando y apoyando los proyectos desarrollados por los jóvenes de Benidorm	Número de participantes en las Actividades de Jóvenes en Acción
10.Facilitar el acceso a la práctica deportiva	Número de participantes en las Actividades de Jóvenes en Acción
11.Difundir las actividades deportivas municipales.	Número de participantes en las Actividades de Jóvenes en Acción
12.Crear y promover alternativas de ocio saludable, educativo e inclusivo	Número de participantes en las Actividades de Jóvenes en Acción
13.Fomentar actividades alternativas	Número de participantes en las

al ocio nocturno	Actividades de Jóvenes en Acción
14.Desarrollo de programas	Número de participantes en las Actividades de Jóvenes en Acción
15.Educar en igualdad.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
16.Orientar a los/las jóvenes frente a los estereotipos, concienciando en la diversidad.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
17.Promover programas y actuaciones que favorezcan la integración social de jóvenes en situación de vulnerabilidad.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
18.Promover programas y actuaciones interculturales.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
19.Informar, orientar y formar sobre hábitos de vida saludable.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
20.Prevenir adicciones mediante información y sensibilización.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
21.Promover foros de debate entre la población joven para definir nuevas formas de ocio.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
22.Desarrollar el pensamiento crítico sobre la sostenibilidad (ambiental, social, económica).	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
23.Fomentar las buenas prácticas en el uso de las TIC.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
24.Impulsar y reconocer la formación en valores (igualdad, inclusivos,	Número de participantes en las

participativos).	actividades de Compromiso Joven
25.Sensibilizar a los/las jóvenes en materia de educación vial.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven
26.Primar de base la educación en valores en todas las actividades y programas que se lleven a cabo.	Número de participantes en las actividades de Compromiso Joven

7. Derechos de los usuarios

Los usuarios tienen derecho a:

1. Identificar con claridad la unidad administrativa que les es competente para la prestación del servicio requerido.
2. Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
3. Ser tratados con respeto y consideración.
4. Recibir información administrativa real y veraz.
5. Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía.
6. Obtener información, a través de medios electrónicos, de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a servicios y actividades.
7. La seguridad y confidencialidad de sus datos, los cuales figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
8. Que los servicios públicos recibidos por medios electrónicos sean de calidad.
9. Colaborar y participar con la Concejalía de Juventud formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal o aplicaciones.
10. Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica, correo postal o aplicaciones.

8. Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Juventud propone las siguientes medidas:

1. Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos por esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes.

2. Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización en la que se informe de medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
3. A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable de la organización, en la que se le/s dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.

La comunicación se realizará, preferentemente, vía correo electrónico, o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta.

9. Localización, Horarios y Contacto

9.1. Localización

Todos los servicios los podemos encontrar en:

Concejalía de Juventud / Centro de Información Juvenil

Dirección: Plaza SSMM Reyes de España, 1
03501 Benidorm (Alicante)

Coordenadas de Google: <https://maps.app.goo.gl/bcsCdXbmsR1AjqBo6>

38.539399566322, -0.12913253068306238

9.2. Horario

Invierno

Centro de Información Juvenil: 7:45 - 15:15h (Lunes a viernes)
Concejalía: 7:45 - 15:15h (Lunes a viernes)

Verano

Centro de Información Juvenil: 7:45 - 14:15 h (Lunes a viernes)
Concejalía: 7:45 - 14:15 h (Lunes a Viernes)

9.3. Contacto



Instagram: @juventudbenidorm
<https://www.instagram.com/juventudbenidorm/>



Correo electrónico: juventud@benidorm.org



Facebook: <https://www.facebook.com/concejaliajuventud/>



Página web:
<https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalías/juventud>



WhatsApp: 618529476 /Lista de difusión



Teléfono: 965853041



Tik Tok:@juventud.benidorm
<https://www.tiktok.com/@juventud.benidorm>

