



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
CASA DE LA JUVENTUD

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

ÍNDICE

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | IDENTIFICACIÓN..... | 3 |
| 1.1 | ÁREA..... | 3 |
| 1.2 | DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL..... | 3 |
| 2 | MISIÓN Y COMPETENCIAS..... | 4 |
| 2.1 | MISIÓN..... | 4 |
| 2.2 | COMPETENCIAS..... | 4 |
| 3 | SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO. | 4 |
| 4 | GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS..... | 7 |
| 5 | RELACIÓN NORMATIVA | 7 |
| 6 | DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS..... | 8 |
| 7 | COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ... | 8 |
| 8 | SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES..... | 8 |
| 9 | DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO..... | 9 |
| 10 | UNIDAD RESPONSABLE | 10 |

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Participación Ciudadana, Juventud y Deporte

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

Oficina de Información Juvenil. Servicio de información dirigido a jóvenes sobre diversos temas de su interés, inscrita dentro de la Red de Oficinas de Información Juvenil del Instituto Navarro de la Juventud.

Clubes de información mediante correo electrónico y SMS. Envío de correos electrónicos y SMS informativos sobre diversos temas de interés para los jóvenes: actividades, becas, cursos, premios, voluntariado, trabajo, vivienda, etc.

Corresponsales informativos. Programa de difusión de la información a través de una red de Puntos de Información Juvenil, dependientes de la Oficina de Información Juvenil, en los centros de estudio y colegios mayores de la ciudad.

Asesoría jurídica. Asesoría especializada que ofrece asesoramiento gratuito a los jóvenes en los temas que le son propios.

Asesoría de asociacionismo juvenil. Asesoría especializada que ofrece asesoramiento gratuito a los jóvenes en los temas que le son propios.

Oficina de voluntariado. Base de datos con ofertas de voluntariado concretas que demandan las entidades de Pamplona.

Cesión de espacios y equipamientos. Poner a disposición de los jóvenes de la ciudad las distintas dependencias de la Casa de la Juventud y sus recursos

Programación de actividades:

Cursos culturales y de ocio y tiempo libre. Programación trimestral de una oferta de cursos a precios asequibles de un amplio abanico de disciplinas que abarca desde las actividades físicas (aeróbic, baile, etc.) a cursos culturales o de desarrollo personal (fotografía, literatura, psicología, etc.).

Eventos culturales. Programación de eventos culturales dirigidos a un público joven o de contenido juvenil, dando preferencia a aquellos eventos protagonizados directamente por jóvenes.

Sala de exposiciones. Programación de exposiciones a lo largo del año como forma de mostrar el trabajo de jóvenes artistas o de colectivos de jóvenes, así como de campañas de sensibilización dirigidas a este sector de la sociedad.

Servicio de ciberaula. Servicio de acceso a las nuevas tecnologías que comprende la impartición de cursos gratuitos de formación, el acceso libre a los ordenadores de la sala para estudiar, realizar trabajos o conectarse a Internet.

CARTA DE SERVICIOS CASA DE LA JUVENTUD DE PAMPLONA

Gestión y control de instalaciones. Seguimiento y control de los aspectos técnicos y de mantenimiento que conciernen a las instalaciones: velar por su uso correcto, limpieza, equipamientos, seguridad, etc.

2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

La Casa de la Juventud es el principal recurso del Ayuntamiento de Pamplona dirigido a la juventud de la ciudad. Se dirige de forma prioritaria, pero no exclusiva, a jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años. A través de ella se canalizan y se llevan a cabo buena parte de las iniciativas municipales dirigidas a este sector de la población. De forma específica, se plantea como un recurso en el que los jóvenes puedan encontrar espacios en los que reunirse, participar y llevar a cabo sus iniciativas; donde cuenten con servicios de información y asesoramiento personal; y donde exista una oferta cultural y de ocio y tiempo libre específicamente dirigida a esta franja de edad.

Estos objetivos se logran a través del desarrollo de:

- Cesión de espacios a grupos y entidades juveniles para que desarrollen sus actividades culturales y de ocio de forma autónoma.
- Programación de actividades culturales y de ocio en colaboración con entidades juveniles o en respuesta a las demandas que los propios jóvenes transmiten.
- Oferta de diversos servicios de información que acompañen y apoyen a los jóvenes en su proceso de socialización y emancipación.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

| Servicios prestados | Compromisos adquiridos | Indicadores de cumplimiento |
|---|---|---|
| Oficina de Información Juvenil | Ofrecer información fidedigna, actualizada y útil para los jóvenes | Número de atenciones realizadas |
| Clubes de información mediante correo electrónico y SMS | Ofrecer un servicio de información directa y discriminada a los jóvenes que se inscriban en el servicio | Número de jóvenes inscritos en los clubes de usuarios |

CARTA DE SERVICIOS CASA DE LA JUVENTUD DE PAMPLONA

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| | mediante correos electrónicos o SMS | <p>Porcentaje de incremento anual</p> <p>Número de correos electrónicos enviados</p> <p>Número de SMS enviados</p> |
| Corresponsales informativos | Supervisar Puntos de Información Juvenil en los centros educativos y colegios mayores de Pamplona que se adscriban al programa | <p>Número de centros participantes en el programa</p> <p>Porcentaje sobre el total de centros inscritos de la asistencia semanal para recabar información de los corresponsales informativos</p> <p>Porcentaje sobre el total de centros inscritos de memorias mensuales entregadas por los corresponsales</p> |
| Asesoría jurídica | Ofrecer a los jóvenes de Pamplona un servicio de asesoría jurídica para orientarles gratuitamente sobre los aspectos que le son propios | <p>Registro mensual del número de demandas de orientación atendidas</p> <p>Porcentaje de incremento en las atenciones</p> |
| | Atención en el mismo día y turno (de mañana o tarde) en que se registre la demanda de asesoramiento | Porcentaje de demandas que se tengan que postergar sobre el total de las demandas recibidas |
| Asesoría de asociacionismo juvenil | Ofrecer a los jóvenes de Pamplona un servicio de asesoría de asociacionismo juvenil para orientarles gratuitamente sobre los aspectos que le son propios | <p>Registro mensual del número de demandas de orientación atendidas</p> <p>Porcentaje de incremento en las atenciones</p> |
| | Atención en el mismo día y turno (de mañana o tarde) en que se registre la demanda de asesoramiento | Porcentaje de demandas que se tengan que postergar sobre el total de las demandas recibidas |
| Oficina de voluntariado | Poner a disposición de las personas potencialmente interesadas en ser voluntarias la información de las demandas de voluntariado, tanto de forma presencial como a través de un boletín informativo electrónico | <p>Número de demandas de voluntariado realizadas por las entidades</p> <p>Número de atenciones presenciales realizadas para informar sobre las demandas</p> <p>Número de correos enviados con el boletín informativo con las demandas de voluntariado</p> |

CARTA DE SERVICIOS CASA DE LA JUVENTUD DE PAMPLONA

| | | |
|--|---|--|
| Cesión de espacios y equipamientos | Resolver todas las solicitudes de cesión de espacios puntuales en un plazo igual o inferior a 7 días | Porcentaje sobre el total de solicitudes de reserva de espacios puntuales resueltas en el plazo igual o inferior a 7 días |
| | Resolver todas las solicitudes de cesión de espacios estables antes del uno de octubre del año corriente | Porcentaje sobre el total de solicitudes de reserva de espacios estables resueltas a fecha de uno de octubre del año corriente |
| Cursos culturales y de ocio y tiempo libre | Ofrecer un total de 2.400 horas de formación, distribuidas en cursos de diferente duración, sobre disciplinas variadas | Número de horas totales ofertadas a final de año Número de grupos temáticos en los que se agrupa la oferta de cursos que han registrado un porcentaje de número de cursos programados en el año inferior al valor objetivo establecido. |
| | Lograr una ocupación del 85% de las plazas ofertadas en los diferentes cursos | Porcentaje de plazas ocupadas respecto del total de plazas ofertadas |
| | Lograr una satisfacción media en las encuestas de evaluación igual o superior a 4,5 sobre un baremo que va del 1 al 5 | Puntuación media obtenida en todas las encuestas de satisfacción en un baremo del 1 a 5. |
| Eventos culturales | Organizar al menos 15 actividades culturales a lo largo del año. | Número de actividades organizadas por el equipo de gestión Número de participantes que han acudido |
| | Acoger y respaldar aquellas actividades de iniciativa juvenil que se celebren en las instalaciones. | Número de actividades organizadas por grupos o asociaciones juveniles Número de participantes que han acudido |
| Sala de exposiciones | Celebración de al menos 12 exposiciones a lo largo del año | Número de exposiciones celebradas Número de personas que han acudido a las exposiciones celebradas |
| Servicio de ciberaula | Mantener abierta y a disposición de los usuarios la ciberaula durante el 100% del horario en que se anuncia como abierta al público | Porcentaje sobre el total de horas de apertura en las que la sala ha estado disponible para sus usuarios |

CARTA DE SERVICIOS CASA DE LA JUVENTUD DE PAMPLONA

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| | Ofrecer al menos 40 talleres gratuitos de informática sobre distintos temas anualmente | Número de talleres de informática ofertados anualmente Número de participantes en los talleres de informática |
| Gestión y control de instalaciones | Mantener las instalaciones en perfecto estado de limpieza y accesibilidad para que estén disponibles durante la totalidad de las horas de apertura del centro mediante un conveniente mantenimiento preventivo, correctivo y técnico-legal. | Número de horas de apertura en las que algún espacio de las instalaciones no ha estado disponible para su uso |

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales /trimestrales.
- Auditorias Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5 RELACIÓN NORMATIVA

- Carta ERYICA, de 19 de noviembre de 2004, de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes.
- Ley Orgánica 1/96, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba su reglamento de desarrollo.
- Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico
- Ley 55/2007, de 28 de diciembre, de Cine.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, y el Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, de desarrollo de la anterior en relación con el ISBN.
- Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, en especial en lo referente a materia de contratación laboral modificado por la Ley Foral 1/2007, de 14 de febrero.
- Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, por el que se regula el Sistema Bibliotecario de Navarra.

CARTA DE SERVICIOS CASA DE LA JUVENTUD DE PAMPLONA

- Decreto Foral 109/2005, de 22 de agosto, por el que se crea y regula la Red de Servicios de Información Juvenil de la Comunidad Foral de Navarra.
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.
- Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral.
- Ley Foral 2/1989, de 13 de marzo, de Espectáculos Públicos y actividades recreativas y Decreto Foral 202/2002, de 23 de septiembre, por el que se aprueba el catálogo de establecimientos, espectáculos públicos y actividades recreativas, y se regulan los Registros de Empresas y Locales.
- Ley Foral 1/2011, de 1 de abril, de Juventud.
- Ordenanza General de subvenciones del Ayuntamiento de Pamplona.
- Ordenanza reguladora de la utilización y fomento del vascuence.
- Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona.

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página Web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público o en la Casa de la Juventud.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

| | |
|------------|--|
| Presencial | Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona |
| | Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es) |
| | Casa de la Juventud de Pamplona c./ Sangüesa, 30 – 31005 PAMPLONA |
| Telefónico | ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona) |
| Telemática | Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página Web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es |


CARTA DE SERVICIOS CASA DE LA JUVENTUD DE PAMPLONA

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

| ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, JUVENTUD Y DEPORTE | | | |
|---|---|---|--|
| Dirección | Plaza Consistorial, s/n 4º – 31001 PAMPLONA | | |
| Horario | Presencial | De Lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 h. | |
| | Telefónico |  010 (Pamplona)  948 420100 (Si llama fuera de Pamplona) | De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 31/08): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h. |
| Contacto | Teléfono de Oficinas |  948 420 506 | |
| | Fax de Oficinas |  948 420 716 | |
| | Correo electrónico |  pamplonajoven@pamplona.es | |
| | Página Web |  http://www.pamplonajoven.es | |

| CASA DE LA JUVENTUD DE PAMPLONA | | | |
|---------------------------------|------------|---|---|
| Dirección | | c./ Sangüesa, 30 31005 PAMPLONA | |
| Horario | Presencial | – Horario de invierno. Del 1 de septiembre al 30 de junio: de lunes a viernes de 9 a 14 y de 17 a 22 h; sábados, de 10 a 14 y de 17 a 21 h.; domingos, de 10 a 14 horas. – Horario de verano. De lunes a viernes, de 9 a 12 y de 17 a 22 horas. Primera quincena de julio y fines de semana cerrado. – Festivos: cerrado. | |
| Contacto | |  948 233 512 |  948 152 940  casajuventud@casajuventud.com  gaztediarenetxea@casajuventud.com |
| | Página Web |  http://www.pamplonajoven.es | |



10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte

Plaza Consistorial, s/n 4º - 31001 PAMPLONA

☎ 948 420 506, 📠 948 420 716

✉ pamplonajoven@pamplona.es, 🌐 www.pamplonajoven.es