

CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

ÁREA DE JUVENTUD

INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios del Área de Juventud recoge todas las acciones que desde esta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por esta área y la forma de prestarlos
- Impulsar y dinamizar la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Identificar los derechos y deberes de los vecinos del municipio.
- Facilitar el derecho de petición, propuesta, consulta e iniciativa ciudadana.
- Fomentar la transparencia de los servicios.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Juventud, el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

INTRODUCCIÓN

La carta de servicios surge con el propósito de ofrecer e informar a los jóvenes de Las Rozas de los servicios y actividades ofrecidas desde el área de Juventud.

Funciones

Entre sus funciones está ofrecer a los jóvenes programas y servicios que favorezcan su desenvolvimiento social y personal, promoviendo la autonomía en igualdad de oportunidades y poniendo énfasis en los colectivos más desfavorecidos.

Organización y estructura

Desde el Área de Juventud se ofrecen una serie de programas y servicios a través de diferentes actuaciones que desarrollan alternativas de ocio y tiempo libre saludable, promocionan la creación artística y cultural, dinamizan el espacio educativo, mejoran su nivel de formación y asesoran sobre temas de su interés. El área se estructura de la siguiente forma:

- **Servicio de Información Juvenil y asesorías**
- **Participación juvenil.**
- **Centros Escolares**
- **Administración general**

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- Servicio de Información Juvenil.
- Tramitación del Carné Joven.
- Asesoría de internet y TIC.
- Asesoría jurídica y laboral.
- Asesoría de asociaciones.
- Asesoría de estudios.
- Acreditación de identidad para la obtención del Certificado Digital de Persona Física FNMT.
- Talleres y actividades juveniles.
- Jóvenes activos.
- Club Joven: Ocio alternativo saludable.
- Locales de ensayo. Las Rozas List.
- Concurso de fotografía joven.
- Campaña de orientación al estudiante Las Rozas T-Orienta.
- Dinamización de espacios educativos.
- Convivencia escolar en centros educativos de Las Rozas.
- Boletín electrónico.

SERVICIOS PRESTADOS

OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL

Este servicio, que forma parte de la Red de Centros de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid, atiende cualquier consulta genérica de los jóvenes y les facilita información de otros recursos municipales, autonómicos, estatales o de ámbito europeo. Además, elabora un catálogo de fichas informativas, tanto de elaboración propia como elaboradas por el CRIDJ (Centro Regional de Información y Documentación Juvenil) de la Comunidad de Madrid sobre temas de interés para los jóvenes que se pueden consultar tanto online como presencialmente.

La Oficina de Información Juvenil (OIJ) de Las Rozas dispone de cinco asesorías juveniles, cada una de ellas especializada en un ámbito concreto de interés para los jóvenes. El servicio es gratuito y confidencial.

Por último, la OIJ es un punto de emisión del Carné Joven de la Comunidad de Madrid.

Oficina de Información Juvenil: Centro de la Juventud. Avda. Nuestra Señora del Retamar, 8

Horario: Lunes a viernes de 9:30 a 13:15 h. y miércoles 16:30 a 18:15 h.

Teléfono: 91 757 96 00. **Email:** juventud@lasrozas.es

SERVICIOS PRESTADOS

ASESORÍAS:

Cada asesoría está especializada en una temática y cada asesor se encarga de orientar y de proporcionar respuestas a las consultas que le realicen los jóvenes, de manera completamente confidencial.

- ✓ **Asesoría internet y TIC.** El objetivo de esta asesoría es que los jóvenes y en general todos los ciudadanos consigan cierta independencia a la hora de manejarse en Internet y con los dispositivos informáticos modernos.
- ✓ **Asesoría para Asociaciones.** Se da información sobre qué es una asociación, cómo constituirla, a qué se dedica, dónde solicitar subvenciones...
- ✓ **Asesoría de estudios.** Esta asesoría cuenta con información actualizada sobre oferta de estudios, plazos de matriculación, centros, requisitos de acceso, normativa, becas, etc..
- ✓ **Asesoría de movilidad europea.** Seis opciones juveniles para viajar y aprender idiomas: cursos de idiomas en el extranjero, campos de trabajo, voluntariado internacional, interrail, campamentos internacionales, au pair...
- ✓ **Asesoría jurídica.** Se trata de dar orientación básica a diferentes asuntos legales. El asesoramiento es confidencial y de carácter gratuito.

SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DIGITAL DE PERSONA FÍSICA FNMT:

El Certificado Ciudadano es un documento electrónico con el que cualquier ciudadano español o extranjero, mayor de edad o menor emancipado que esté en posesión de su DNI o NIE puede realizar trámites online no sólo con la administración local, sino también con la autonómica y nacional. Además, el certificado electrónico garantiza la seguridad, validez y eficacia de la emisión y recepción de comunicaciones y documentos con total privacidad.

El Ayuntamiento de las Rozas de Madrid presta de forma gratuita el servicio de acreditación de identidad entre otros centros municipales, en el Centro de Juventud, para ello el ciudadano debe presentar su documentación identificativa en vigor y el código obtenido en la solicitud del certificado a la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre, ya sea en su página web o bien en su app para móvil.

Horario: Lunes a viernes de 9:30 a 13:15 h.

Miércoles 16:30 a 18:15 h solamente con cita previa.

Teléfono: 91 757 96 00. Email: juventud@lasrozas.es

SERVICIOS PRESTADOS

TALLERES Y ACTIVIDADES JUVENILES

Se ofrecen a las jóvenes:

- **Cursos y talleres.** Trimestralmente se publica la Programación de actividades del Área de juventud.
- **Jóvenes Activos:** Colaboración con acciones solidarias. Es un grupo creado para jóvenes que quieren participar de forma activa en su municipio y en la sociedad. Se organizan sesiones informativas grupales de voluntariado juvenil y campos de voluntariado, distintos cursos y talleres sobre voluntariado y objetivos de desarrollo sostenible. Es un programa gratuito dirigido a jóvenes de entre 14 y 30 años.
- **Club Joven:** Es un lugar en el que los adolescentes pueden reunirse y pasar su tiempo libre disfrutando, proponiendo y organizando actividades o iniciativas culturales, deportivas y recreativas, acompañados siempre por un equipo de monitores y dinamizadores juveniles que serán los encargados de canalizar esas propuestas de ocio, teniendo siempre en cuenta la participación de los propios adolescentes.

Información para talleres y actividades:

Horario: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h

lunes y miércoles de 16.00 a 18.00 h

Teléfono: 91 757 96 59/00

Correo electrónico: juventud.actividades@lasrozas.es

SERVICIOS PRESTADOS

LOCALES DE ENSAYO

El Centro de la Juventud dispone de locales de ensayo cada uno con unas características diferentes para adecuarse mejor a las necesidades de los músicos, ya sean solistas o grupos. Para utilizarlos es necesario darse de alta.

Información de locales de ensayo:

Horario: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h

lunes y miércoles de 16.00 a 18.00 h

Teléfono: 91 757 96 59/00

Correo electrónico: juventud.actividades@lasrozas.es

LAS ROZAS LIST

Las Rozas List es una lista de Spotify que aglutina a grupos musicales y solistas de Las Rozas (o vinculados a Las Rozas), donde todos los estilos tienen cabida desde el rock y el pop, hasta el trap, el funky e incluso los más difíciles de clasificar.

SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

CONCURSO DE FOTOGRAFÍA JOVEN

El objeto de este concurso anual es la promoción del arte y la cultura entre los jóvenes, para ello se conceden premios en metálico a los jóvenes, no profesionales, entre 14 y 30 años que resulten ganadores en cada edición del Certamen de Fotografía “Jesús y Adán”.

Las obras se valorarán atendiendo a los siguientes criterios: Técnica: se valorará la composición técnica, grado de perfección, el sistema y el método empleado. Composición artística: valorándose su complejidad. Creatividad: se valorará la novedad, esto es, que el tema o la forma elegida por el autor incorpore una especificidad tal que permita considerarla una realidad singular o diferente por la impresión que produce. Originalidad: se valorará que sea obra única [no reproducida], en cuanto a creación objetivamente novedosa y la forma original de su expresión.

Horario y lugar de presentación durante la convocatoria:

Lunes, miércoles y viernes de 10 a 14 horas.

Lunes y miércoles de 16 a 18 horas.

Dirección: Avenida Nuestra Señora del Retamar 8, 28232 Las Rozas de Madrid.

Teléfono: 91 757 96 59/00

SERVICIOS PRESTADOS

CENTROS ESCOLARES:

Se ofrecen a los centros educativos diferentes proyectos para desarrollar acciones que faciliten a los alumnos habilidades para mejorar su desarrollo personal y la convivencia en el centro.

Se realizan distintas acciones dentro de este Programa:

- Campaña de orientación al estudiante Las Rozas T-Orienta.
- Dinamización de espacios educativos.
- Convivencia escolar en centros educativos de Las Rozas.

www.lasrozas.es/juventud/centros-escolares

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Proporcionamos toda la información o asesoramiento juvenil de la forma más rápida y ágil posible a través de los diferentes canales de comunicación de los que se dispone.</p>	<p>Canales: Página Web y redes sociales. 810 Asesorías individualizadas registradas en 2023 1518 acreditaciones de identidad para certificado digital en 2023</p>
<p>II. Publicamos la oferta actualizada para cada una de las campañas para jóvenes en la web e informamos a los usuarios que se encuentren dados de alta en el sistema Juventud Las Rozas.</p>	<p>Canales: Página Web, boletín electrónico, redes sociales.</p>
<p>III. Anunciamos la Convocatoria abierta y bases específicas de premios para la realización de los diferentes certámenes culturales “Rozas Joven”.</p>	<p>Canales: Página Web y redes sociales. 129 participantes en 2023</p>
<p>IV. Ofrecemos una oferta variada de cursos y talleres</p>	<p>Publicación en la página Web de forma trimestral la información detallada y completa de cada uno de los mismos. 1282 participantes en 2023</p>
<p>IV. Creamos un espacio de ocio alternativo, espacio para jóvenes de 11 a 17 años.</p>	<p>A través del Club Joven reflejamos de forma detallada los pasos a seguir para asociarse al club así como la publicación en la web de las actividades de cada trimestre. 2706 Club Joven</p>
<p>V. Incentivamos el desarrollo musical de los jóvenes roceños a través de diversos cursos, los locales de ensayo y la sala de grabación, canal de YouTube, conciertos de jóvenes, etc.</p>	<p>Redes sociales y página Web</p>

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>VI. Recibimos y tramitamos la documentación para la emisión de carnés en el menor plazo posible desde la aportación de toda la documentación requerida.</p>	<p>537 Carnés Joven emitidos en 2023</p>
<p>VII. Fomentar la transparencia de los servicios.</p>	<p>Publicaciones a través de distintos canales para llegar al máximo número posible de jóvenes, con actualizaciones trimestrales o continuas según el servicio</p>

DERECHOS DE LA CIUDADANIA

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren con relación a los aspectos individuales y familiares.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Todos los asuntos deberán ser tratados de forma confidencial entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANIA

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios sociales.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACION



Ayuntamiento de
Las Rozas

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- En el Portal de Transparencia a través del “formulario de propuesta ciudadana”
- Atención al ciudadano - 010

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES



Ayuntamiento de
Las Rozas

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: atencionciudadana@lasrozas.es



- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

DATOS COMPLEMENTARIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Concejal Delegado: Gloria Fernández Álvarez

Avda. Nuestra Señora de Retamar, 8

Teléfono 91 757 96 00

Horario de visita: Previa petición de hora



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es