



## DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

### **ORDEN de 28 de enero de 2014, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano del Instituto Aragonés de la Juventud.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario que las mismas se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Juventud efectuado por la Secretaria General del citado Organismo, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Juventud que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 28 de enero de 2014.

**El Consejero de Sanidad, Bienestar Social  
y Familia,  
RICARDO OLIVÁN BELLOSTA**

**ANEXO**  
**CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE LA JUVENTUD**

**1.- PRESENTACIÓN**

**Misión:** El Instituto Aragonés de la Juventud es un organismo autónomo adscrito al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, bajo cuya dirección y tutela tiene como misión:

- Implementar políticas a favor de las personas jóvenes con el fin de facilitar a éstas el ejercicio de sus derechos.
- El fomento de la participación de la juventud en su desarrollo integral.
- La creación de las condiciones que posibiliten su emancipación.

Todo ello a través de programas, servicios y actividades propuestos y dirigidos por su personal.

**Visión:** El Instituto Aragonés de la Juventud como órgano responsable de las políticas de juventud y de desarrollar actuaciones administrativas en la materia, aspira a:

- Mantener un marco normativo y de actuación estable, ordenado y continuo.
- Ser conocido y reconocido por todos los Departamentos del Gobierno de Aragón como orientador y coordinador, a causa de la transversalidad de sus propuestas en materia de juventud.
- A ser el interlocutor de las asociaciones de ámbito juvenil, así como de los jóvenes en general.
- Ser órgano integrador de las políticas de juventud en el territorio aragonés.

**2.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Denominación del Centro: INSTITUTO ARAGONÉS DE LA JUVENTUD.

Departamento de adscripción: Sanidad, Bienestar Social y Familia.

Dirección: Franco y López, 4                      50.071 ZARAGOZA  
San Jorge, 65                                      22.071 HUESCA  
San Francisco, 1                                  44.071 TERUEL

Dirección electrónica de contacto:

ZARAGOZA: [iaj@aragon.es](mailto:iaj@aragon.es)

HUESCA: [iajhu@aragon.es](mailto:iajhu@aragon.es)

TERUEL: [iajte@aragon.es](mailto:iajte@aragon.es)

Página web:

Portal del Gobierno de Aragón:  
<http://www.aragon.es>

Suscripciones electrónicas:

<http://www.juventud.aragon.es>

Números de Teléfono y Fax: 976 716810.

ZARAGOZA: Tfno.: 976 716810                      Fax.: 976 714986.

HUESCA: Tfno.: 974 247320                      Fax.: 974 247254.

TERUEL: Tfno.: 978 624240                      Fax.: 978 624439.

Horario de atención al público: De 9,00 a 14,00 horas.

Horario de verano: De 9,00 a 14,00 horas.

Medios de transporte público próximos al Centro:

ZARAGOZA:

Autobuses urbanos:

- 22 (Bombarda-Las Fuentes), parada en García Sánchez, 26.
- 24 (Las Fuentes-Valdefierro), parada en Franco y López, 4 y en García Sánchez, 22.
- 35 (Parque Goya-Vía Hispanidad), parada en Avda. Valencia, 38 y 41.
- 38 (Bajo Aragón-Esc. Pignatelli), parada en Avda. Valencia, 38 y 41.

Tranvía: Parada en la Plaza San Francisco.

Parada de taxi: Bretón, 22 y Hospital Clínico-Pta.Pral.

Estación bici: nº 52 (Duquesa Villahermosa con Franco Y López).

HUESCA:

Autobuses urbanos:

Líneas 1 y 2 (Barrio Perpetuo Socorro) parada en Hospital San Jorge de Huesca.

Parada de taxi: Hospital San Jorge.

TERUEL:

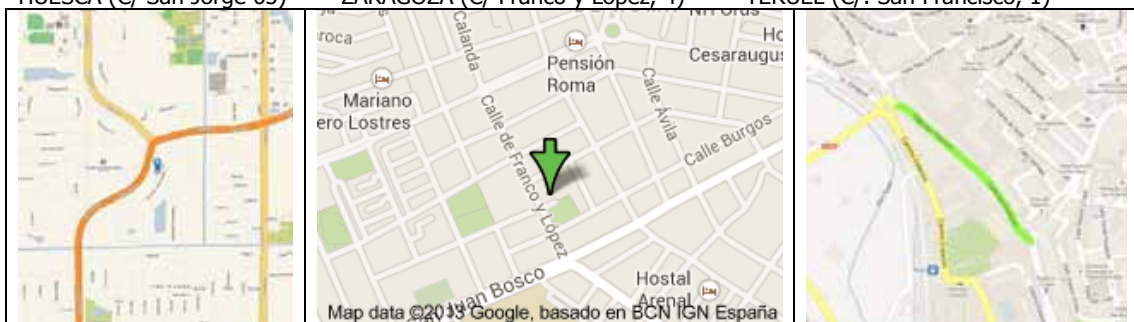
Autobuses urbanos:

Líneas 1 y 2 con parada en Paseo del Óvalo.

Servicio de taxi: Paseo del Óvalo.

**Mapa geográfico de localización:**

HUESCA (C/ San Jorge 65)      ZARAGOZA (C/ Franco y López, 4)      TERUEL (C/: San Francisco, 1)



### **3.- PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA**

#### **Normativa General:**

1. Ley 2/1985, de 28 de marzo, del Consejo de la Juventud de Aragón (B.O.A. de 3 de abril de 1985).
2. Ley 19/2001, de 4 de diciembre, del Instituto Aragonés de la Juventud (B.O.A. de 10 de diciembre de 2001).
3. Ley 3/2007, de 21 de marzo, de Juventud de Aragón (B.O.A. de 9 de abril de 2007).
4. Decreto 323/2002, de 22 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Aragonés de la Juventud (B.O.A. de 4 de noviembre de 2002).

#### **Subvenciones:**

1. Decreto 222/2005, de 25 de octubre, del Gobierno de Aragón, que aprueba el reglamento por el que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de familia, mujer y juventud, (B.O.A. de 9 de noviembre de 2005), modificado por el Decreto 27/2007, de 27 de febrero (B.O.A. de 14 de marzo de 2007).
2. Decreto 120/2005, de 7 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan los premios juventud de la Comunidad Autónoma de Aragón (B.O.A. de 20 de junio de 2005).

#### **Centros e Instalaciones:**

1. Decreto 81/2004, de 13 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan los Precios públicos relativos a los centros e instalaciones adscritos al Instituto Aragonés de la Juventud. (BOA de 21 de abril de 2004).
2. Orden de 20 de abril de 1987, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo por el que se crea la Red Aragonesa de Albergues Juveniles. (BOA de 11 de mayo de 1987).
3. Orden de 16 de mayo de 1994, del Departamento de Educación y Cultura, por la que se aprueba el Reglamento de funcionamiento y régimen interno de las Residencias Juveniles de la Diputación General de Aragón. (BOA de 30 de mayo de 1994).
4. Orden de 26 de febrero de 2003, del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, por la que se establecen las normas de oferta de albergues y campamentos juveniles de la Comunidad Autónoma de Aragón. (BOA de 7 de abril de 2003).

#### **Programas y Prestaciones:**

##### **Información Joven:**

1. Decreto 211/1994, de 18 de octubre, de la Diputación General de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento del Sistema Aragonés de Información Joven. (BOA de 31 de octubre de 1994).
2. Orden de 4 de noviembre de 1994, del Departamento de Educación y Cultura, por la que se concretan las condiciones para el reconocimiento e inscripción de los Servicios de Información Juvenil en el Sistema Aragonés de Información Joven. (BOA de 18 de noviembre de 1994).

**Formación para el Tiempo Libre:**

1. Decreto 101/1986, de 2 de octubre, de la Diputación General de Aragón, regulador de las Escuelas de Animadores en el Tiempo Libre (BOA de 29 de octubre de 1986).
2. Orden de 17 de octubre de 1986, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, por la que se desarrolla el Decreto 101/1986, de 2 de octubre, regulador de las Escuelas de Animadores en el tiempo Libre. (BOA del 7 de noviembre de 1986).
3. Orden de 19 de enero de 1987, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, por la que se adscriben las competencias reguladas en el Decreto 101/1986, de 2 de octubre, sobre Escuelas de Animadores de Tiempo Libre. (BOA de 30 de enero de 1987).

**Actividades de Tiempo Libre**

1. Decreto 68/1997, de 13 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las condiciones en que deben realizarse determinadas actividades juveniles de tiempo libre en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón. (BOA de 23 de mayo de 1997).

**4.- RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:****4.1 información General:**

- Legislación relativa a actividades juveniles.
- Becas, ayudas y subvenciones convocadas para la juventud.
- Emisión de carnes juveniles y de Títulos de Monitor y Director de Tiempo Libre.

**4.2 Información Juvenil:**

- Información sobre procedimientos gestionados por el Instituto Aragonés de la Juventud.
- Direcciones útiles de organismos, asociaciones y entidades que prestan servicios a la juventud.
- Difusión de la información a través de folletos, publicaciones, página web, redes sociales y otros formatos informativos sobre los servicios que se prestan.
- Prestar servicios de asesoría y consultoría.
- Coordinación de los servicios de información juvenil del territorio.

**4.3 Participación Juvenil:**

- Participación de los jóvenes en políticas de juventud.
- Gestión de programas de educación no formal.
- Escuela de formación permanente para jóvenes.
- Coordinación de los requisitos necesarios para la gestión de campamentos y colonias juveniles.

**4.4. Centros e Instalaciones:**

- Plazas de residencias para jóvenes estudiantes.

- Coordinación de la Red de Albergues Juveniles.
- Disponibilidad de salas para la realización de actividades.

#### **5.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- A recibir información comprensible y clara sobre los procedimientos juveniles que les afecten y que se tramiten en este Organismo Autónomo, a través de diferentes vías:

- El propio Instituto Aragonés de la Juventud.
- La página web <http://www.aragon.es> y/o por correo electrónico.
- A contar con un espacio propio, diferenciado de otros dedicados a diferentes servicios, denominado Punto de Información Joven y dedicado a dar servicios de información juvenil.
- A ser informados correctamente, utilizando un lenguaje claro, sobre la relación de servicios y prestaciones del Instituto Aragonés de la Juventud.
- A formular cualquier solicitud, sugerencia o queja.
- A que se guarde confidencialidad en los datos de carácter personal y ser tratados exclusivamente para el fin previsto en el procedimiento.
- poder solicitar la identificación del personal de información y registro, bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A obtener justificante o a que se selle la copia del original que aporte para acreditar la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro del Instituto Aragonés de la Juventud.

#### **6.- LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN:**

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es>.

**7.- COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:**

	<b>COMPROMISOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDICIÓN</b>
1	Impulsar la participación en políticas y programas de juventud de los Jóvenes Aragoneses, Asociaciones Juveniles, Instituciones en General, así como del resto de la sociedad Aragonesa, a través de un mecanismo ágil de recepción de propuestas, sugerencias y quejas a las que se dará respuesta al 100% en un plazo de 20 días hábiles.	- (Propuestas contestadas/ Propuestas recibidas) * 100 = 100%.	- Registro de propuestas recibidas.
1	La Red Del Sistema Aragonés de Información Joven, cubrirá como mínimo el 70% del territorio Aragonés.	- (Número de comarcas con centros adheridos a la red/ número de comarcas)*100 ≥ 70%.	- Censo de centros dados de alta.
2	Impulsar como mínimo, 100 acciones formativas dirigidas a la juventud o a mediadores juveniles en materia de empleabilidad, prevención de la salud, asociacionismo además de otras cuestiones relacionadas con el desarrollo general de la juventud.	- Número de acciones formativas por año ≥ 100.	- Documento de planificación anual de acciones de la Escuela de Formación Permanente.
3	Atender el 90% de las solicitudes del servicio de asesoría y consultoría en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su solicitud.	- Tiempo transcurrido entre la solicitud de asesoría y consultoría y la respuesta a la misma.	- Hojas de registro de consultas del servicio de atención al usuario.
4	Responder al 90% de las solicitudes de demanda de salas del Espacio Joven en un máximo de 2 días hábiles.	- Tiempo transcurrido entre la solicitud de salas del Espacio Joven y la respuesta a la misma.	- Hojas de registro de solicitud de espacios.
5	Convocar las plazas disponibles de residencia de estudiantes con 100 días naturales de antelación al inicio de cada curso académico.	- Porcentaje de plazas disponibles convocadas antes de 100 días naturales respecto del inicio del curso académico.	- Publicación en B.O.A.
6	La emisión del 90% de los carnés y títulos de monitor y director de tiempo libre se efectuará en un plazo no superior a 15 días hábiles desde la recepción del acta subsanada de las Escuelas de Tiempo Libre, en adelante, ETLs.	- Tiempo transcurrido entre la entrega de del acta de curso al IAJ y la emisión del Títulos y Carnets de Monitor y Director de Tiempo Libre.	- Relación de cursos notificados por las ETLs.
7	La emisión del 90% de carnés joven clásico, se efectuará en un plazo no superior a 7 días hábiles desde la recepción de la documentación necesaria en la oficina del Carné Joven.	- Tiempo transcurrido entre la entrega de documentación y la entrega del Carné Joven.	- Relación de Carnés emitidos.

## **8.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Medición sistemática de la percepción de la calidad de los servicios públicos por parte de los usuarios, a través de encuestas de satisfacción así como otros medios indirectos. La gestión se realizará por el Instituto Aragonés de la Juventud

Habilitación de una metodología de participación a través de la página web ,del Instituto Aragonés de la Juventud. En esta misma página se describirá su metodología de utilización.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21.j) de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos, las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

## **9.- MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO**

En relación a la calidad del servicio: Establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en base al modelo E.F.Q.M. además de las correspondientes certificaciones en normas I.S.O. que se consideren como herramientas de utilidad en la gestión de este Instituto.

## **10.- OTRA INFORMACIÓN**

La Secretaría General del Instituto Aragonés de la Juventud será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta de servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar la mejora.

Dirección: Franco y López, 4  
50071 Zaragoza  
Teléfono 976 715600  
Fax 976 714986  
Página web: <http://juventud.aragon.es>

Se puede participar en las políticas y programas de juventud a través de las Redes Sociales:

- .- Twiter: @IAJota
- .- Facebook: <http://facebook.com/juventudaragon>
- .- Twiter: @CJovenAragon
- .- Facebook: <http://www.facebook.com/CarneJovenEuropeoDeAragon>