

Carta de Servicios



**Servicio de Planificación y Programas de
Juventud de la Administración Pública de la
Región de Murcia**

Carta de Servicios del Servicio de Planificación y Programas de Juventud. Dirección General de Juventud y Deporte.

© Región de Murcia
Murcia, 2014

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	6
NORMATIVA REGULADORA	6
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	6
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	7
HORARIO DE ATENCIÓN.....	8
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	8
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	9

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del Servicio de Planificación y Programas de Juventud

Al Servicio de Planificación y Programas de Juventud le corresponde el ejercicio de las funciones de:

- a) Planificación y realización de programas de promoción social, cultural y de tiempo libre.
- b) Fomento de la actividad asociativa juvenil y de la participación de la juventud en la vida social, cultural y política, así como el fomento del voluntariado.
- c) Ordenación y planificación de centros e instalaciones juveniles.
- d) Impulso y promoción de proyectos dirigidos a jóvenes en el ámbito de los programas e iniciativas de la Unión Europea.
- e) Impulso y coordinación de la formación e investigación en los campos de la animación sociocultural y educación en el tiempo libre.
- f) Promoción y desarrollo de programas que garanticen la igualdad de oportunidades en el acceso a la información.
- g) Impulso y promoción de acciones dirigidas a favorecer el acceso al mercado laboral y a una vivienda digna, que permita su independencia y su autonomía.

Fines: Misión, Visión y Valores del Servicio de Planificación y Programas de Juventud

a) **MISIÓN:** Dar respuesta a las necesidades específicas de las personas jóvenes apoyándoles en su tránsito a la edad adulta, procurando el efectivo desarrollo y protección de sus derechos, promoviendo la igualdad de oportunidades, la formación y cualificación, así como su participación libre y eficaz en el desarrollo político, social, económico y cultural de la Región de Murcia, generando las condiciones que posibiliten su emancipación. Impulsando, diseñando y desarrollando actuaciones en los ámbitos de la información, formación, el empleo, la cultura, el ocio y tiempo libre, la participación y el voluntariado.

b) **VISIÓN:** Ser accesibles, sensibles y cercanos a la población joven, orientando nuestras actuaciones a su problemática específica, a través del diálogo y la participación, ofreciéndoles una atención y respuesta inmediata a sus inquietudes, apoyándolos en la realización de proyectos y siendo receptivos a sus iniciativas, mediante una continua actualización de procedimientos y recursos que nos permita adaptarnos a las nuevas realidades de la juventud actual.

c) **VALORES:** Universalidad, al dirigir nuestras actuaciones en beneficio de toda la población joven, sin que pueda prevalecer discriminación alguna; desarrollo de valores democráticos, que potencien la convivencia, la libertad, la paz, la tolerancia, el respeto a la dignidad humana, la solidaridad y el libre desarrollo de la personalidad, Igualdad de oportunidades, Integración social, Transversalidad y Coordinación, estableciendo órganos de cooperación y de colaboración, para favorecer la homogeneidad de servicios para todas las personas jóvenes de la Región de Murcia, y Participación de las personas jóvenes, como auténticas protagonistas

de las políticas públicas de juventud, procurando que estén presentes en su elaboración, diseño, ejecución y posterior evaluación, integrándose en el desarrollo político, social, económico y cultural de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE JUVENTUD Y DEPORTES.

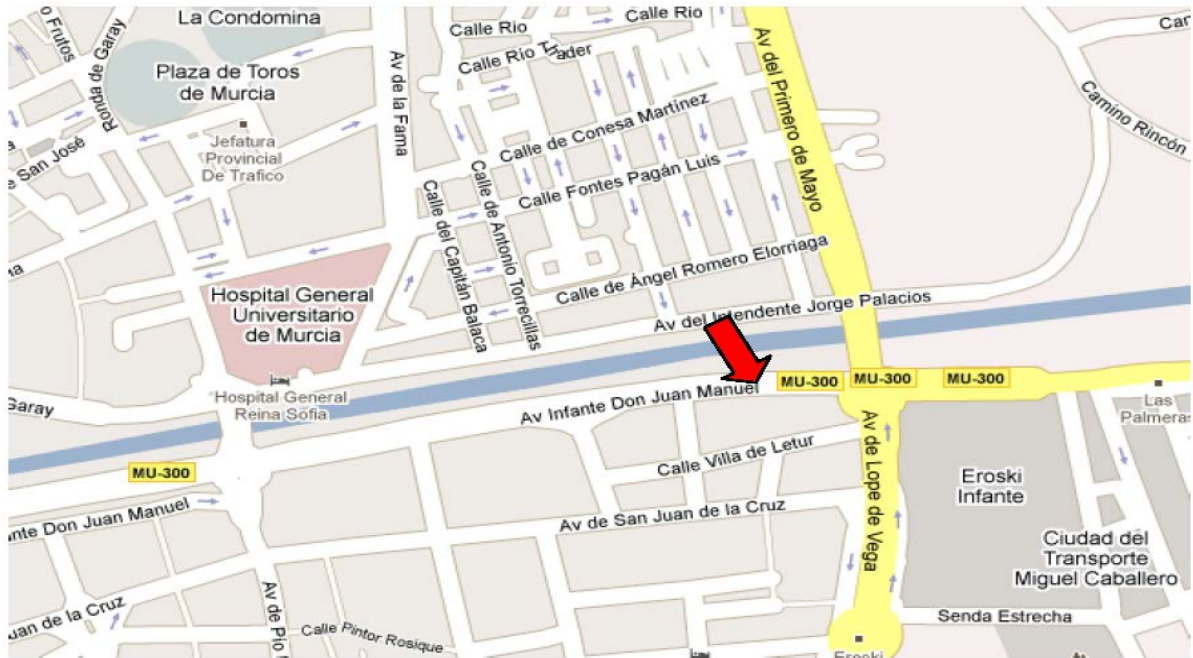
Teléfono: 968 357 276

Consejería: C. PRESIDENCIA Y EMPLEO

Dirección General: D. G. JUVENTUD Y DEPORTES.

Unidad Organizativa: SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMAS DE JUVENTUD.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMAS DE JUVENTUD

Dirección: Avda. Infante Juan Manuel, nº 14, 3ª planta, 30011, Murcia

Teléfono: 968 357 276

Web: <http://www.carm.es/cpe/dgjd>

ESCUELA REGIONAL DE ANIMACIÓN Y TIEMPO LIBRE

Dirección: C/ Mariano Ruiz Funes, nº 18, bajo, 30011-Murcia

Teléfono: 968 357 271

Web: www.formacionjuventud.carm.es

LABORATORIO DE ARTE JOVEN (LAB)

Dirección: Plaza Islas Baleares, nº 1, 30007-Murcia

Teléfono: 968 357 277

Web: <http://mundojoven.org>

OFICINA DE TURISMO JOVEN

Dirección: Avda. Infante Juan Manuel, nº 3 bajo, 30011-Murcia

Teléfono: 968 204 300

Web: <http://mundojoven.org>

DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD Y DEPORTES

Dirección: Avda. Infante Juan Manuel, nº 14, 3ª planta, 30011, Murcia.

Teléfono: 968 357 276

Web: <http://www.carm.es/cpe/dgjd>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación; pueden consultarse en la guía de servicios (www.carm.es/guiadeservicios), mediante el número de procedimiento, en el caso de que se indique, después de cada servicio o siguiendo el enlace que hay sobre el mismo número de procedimiento:

1. Ocio y tiempo libre: Información y asesoramiento sobre los Albergues Juveniles.
2. Ocio y tiempo libre: Reconocimiento de los Albergues juveniles e inscripción en el registro.
3. Ocio y tiempo libre: Carnés internacionales que ofrecen ventajas a la juventud. nº [9602](#) y [9582](#)
4. Ocio y tiempo libre: Actividades de ocio y productos turísticos.
5. Ocio y tiempo libre: Regulación de las actividades de ocio y tiempo libre en el territorio de la Región de Murcia. nº [0442](#)
6. Ocio y tiempo libre: Campos de Trabajo Servicio Voluntario Internacional.
7. Ocio y tiempo libre: Cursos de idiomas en el extranjero: información, inscripción y tramitación.
8. Ocio y tiempo libre: Subvenciones a entidades locales para inversiones en instalaciones juveniles.
9. Promoción artística y cultural: Acciones formativas, de experimentación, de encuentro e intercambio de conocimientos vinculados al arte.
10. Promoción artística y cultural: Ayudas a la producción de proyectos artísticos.
11. Participación juvenil: Censo de entidades juveniles y prestadoras de servicios a la Juventud. . nº [0671](#)
12. Participación juvenil: Información y asesoramiento para la creación y registro de una asociación juvenil.
13. Participación juvenil: Servicio Voluntario Europeo.
14. Participación juvenil: Programa Erasmus +, en el ámbito de la juventud: programa de apoyo al aprendizaje no formal, a través de cooperación y la movilidad.

15. Información y Documentación juvenil: Reconocimiento de los servicios de información y documentación juvenil. nº [0868](#)
16. Información y Documentación juvenil: Corresponsales juveniles: programa de descentralización de la información en Centros educativos.
17. Información y Documentación juvenil: Portal "[mundojoven](#)" y redes sociales de difusión de información de interés a la población joven.
18. Información y Documentación juvenil: Biblioteca y Centro de Documentación Juvenil.
19. Formación en animación y educación en el Tiempo Libre: Acciones formativas en materia de juventud, animación y educación en el tiempo libre.
20. Formación en animación y educación en el Tiempo Libre: Reconocimiento de Escuelas de Animación y Educación en el Tiempo Libre. nº [0773](#)
21. Formación en animación y educación en el Tiempo Libre: Autorización de los cursos con titulación oficial de Monitor y Director de Tiempo Libre. nº [0869](#)
22. Formación en animación y educación en el Tiempo Libre: Homologación de certificados y diplomas en materia de animación y educación en el tiempo libre. . nº [0772](#)
23. Formación en animación y educación en el Tiempo Libre: Registro de titulaciones en materia de Animación y Tiempo Libre juvenil.
24. Empleo Juvenil: Prácticas laborales de jóvenes en empresas de las regiones de Europa adheridas al Programa Eurodisea.
25. Empleo Juvenil: Ayudas a entidades públicas y privadas para la financiación de prácticas laborales en el marco del Programa Eurodisea. nº [1099](#)
26. Empleo Juvenil: Garantía Juvenil, iniciativa europea de lucha contra el desempleo juvenil. nº [1162](#)
27. Empleo Juvenil: Subvenciones a entidades locales para servicios de orientación laboral.
28. Empleo Juvenil: Microcréditos a jóvenes emprendedores.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director General de Juventud y Deportes, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	Mantener un porcentaje de quejas anuales inferior al 5% con respecto al número de usuarios atendidos en todos los servicios objeto de la Carta de Servicios.	$(\text{Número de quejas recibidas} / \text{número de usuarios atendidos por los servicios en el mismo periodo de tiempo}) \times 100 \leq 5$
2	Obtener un grado de satisfacción medio de los usuarios, igual o superior a 3 sobre 5, de las encuestas de satisfacción de los servicios que recoge la presente Carta.	Valor medio de todos los ítems de las encuestas obtenidas, será superior a 3 sobre 5.
3	Comunicar al 100 % de las solicitudes de participantes en cursos o actividades organizadas por la Dirección General, la situación de su solicitud en un plazo inferior a 5 días hábiles tras el cierre del plazo de inscripción.	$(\text{Número de comunicaciones efectuadas en el plazo comprometido} / \text{número de comunicaciones totales realizadas}) \times 100 = 100$
4	Comunicar al 100 % de las solicitudes la confirmación de su inscripción en el programa Eurodisea en menos	$(\text{Número de comunicaciones del programa Eurodisea efectuadas en el plazo comprometido} / \text{número de$

	<i>de 10 días hábiles tras su presentación.</i>	<i>solicitudes totales del programa Eurodisea) X 100 = 100</i>
5	<i>Informar al 100 % de los jóvenes inscritos en el programa Eurodisea, al menos trimestralmente, sobre la situación de su solicitud.</i>	<i>(Número de jóvenes informados trimestralmente / número de jóvenes inscritos en el programa Eurodisea) X 100 = 100</i>
6	<i>Dar respuesta inmediata al 100 % de las solicitudes presenciales de carnés internacionales para jóvenes.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes presenciales de carnés para jóvenes realizada sen plazo / número de carnés totales realizados) X 100 = 100.</i>
7	<i>Resolver, en un plazo máximo de 3 meses, las solicitudes de reconocimiento de las Escuelas de Animación y Educación en el Tiempo Libre de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.</i>	<i>(Número de solicitudes resueltas en el plazo comprometido / número de solicitudes de reconocimiento totales recibidas) X 100 = 100.</i>
8	<i>Homologar en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación de la solicitud los cursos de Animación y Tiempo Libre.</i>	<i>(Número mensual de homologaciones realizadas en el plazo comprometido / número mensual de solicitudes totales realizadas) X 100 = 100.</i>
9	<i>Realizar anualmente un estudio de satisfacción que nos permita conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos publicándose los resultados de dicho estudio en el portal de atención a la ciudadanía de la CARM.</i>	<i>Publicación anual (diciembre) de resultados de estudios de satisfacción.</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Juventud y Deportes, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes, (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa específica en Materia de Juventud:

Ley 6/2007, de 4 de abril, de Juventud de la Región de Murcia. Número de Boletín: BORM nº 91, de 21 de abril de 2007.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General de Juventud y Deportes, quien se compromete al cumplimiento de los

objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través de el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: En las dependencias de la Dirección General de Juventud y Deportes.

TELEFÓNICA: Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al Teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

ESCRITA: Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención presencial o telefónica será el siguiente:
De lunes a viernes: 09:00 h a 14:30 h.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

PRESENCIAL: en las instalaciones de la Dirección General de Juventud y Deportes, Ventanillas Únicas de los Ayuntamientos de la Región de Murcia y Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

TELFÓNICA: Teléfono 968 357266, 012 ó 968.36.20.00

TELEMÁTICA: a través de:

<http://www.mundojoven.org>

<http://regmurcia.com>

<http://carm.es>

<http://www.carm.es/guiadeservicios>

PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA:

Inscripciones en cursos de formación organizados por la Escuela Regional de Animación y Tiempo Libre a través de:

http://www.mundojoven.org/murcia/inscripcion_admision_cursos/

<http://www.formacionjuventud.carm.es>

Inscripciones en los cursos organizados por el Laboratorio de Arte Joven a través de:

<http://www.mundojoven.org>

Solicitudes en los cursos de idiomas en el extranjero a través de:

http://www.mundojoven.org/murcia/cursos_idiomas/

Solicitudes de carné de alberguista a través de:

<http://www.mundojoven.org>

Solicitudes de carné de estudiante a través de:

<http://www.mundojoven.org/murcia/estudiante/>

Solicitudes de carné de profesor a través de:

<http://www.mundojoven.org/murcia/profesor/>

Solicitudes de carné de viaje a través de:

http://www.mundojoven.org/murcia/joven_de_viaje/

Solicitudes en actividades de Campos de Trabajo a través de:

http://www.mundojoven.org/murcia/campos_de_trabajo/

Solicitudes en actividades de invierno a través de:

http://www.mundojoven.org/murcia/deportes_de_invierno/

Solicitudes para realizar prácticas laborales en regiones europeas (Programa Eurodisea) a través de:

<http://www.mundojoven.org/murcia/eurodisea> y del portal <http://www.eurodyssee.eu>.

Solicitudes para la inscripción en el censo de entidades juveniles a través de:

http://www.mundojoven.org/murcia/censo_de_entidades_juveniles_y/

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Servicio de Juventud
Dirección General de Juventud y Deportes
Avda. Infante Juan Manuel, 14-3ª
30011 MURCIA

Autobuses:
TM-Transportes de Murcia:
Parada Línea CIRCULAR 1/ 9009 EROSKI Infante (Frente)
Parada Línea CIRCULAR 2/ 9050 EROSKI
Parada Línea CIRCULAR 3/ 9009 EROSKI Infante (Frente)
Parada Línea CIRCULAR 4/ 9050 EROSKI

Escuela Regional de Animación y Tiempo Libre
Dirección General de Juventud y Deportes
C/ Mariano Ruiz Funes, 18. Bajo
30007 MURCIA

Autobuses:
Tm-Transportes de Murcia: Línea 5. Paradas cercanas: Av. Abenarabi
Latbus: Línea 1. Paradas cercanas: Av. Abenarabi:
Línea 50: Paradas cercanas: Calle Galileo, calle Virgen de la Soledad y calle Julio López Ambit

Tranvía:
Paradas cercanas. Av. Juan de Borbón: Abenarabi

Se pueden consultar las líneas y horarios de transporte en:

Autobuses: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>
http://www.latbus.com/linyhora_directo.asp

Tranvía <http://www.tranviademurcia.es>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

