



**DIPUTACIÓN  
DE VALLADOLID**

# CARTA DE SERVICIOS

**Centro  
Provincial de  
Información  
Juvenil**

*juventud*

[www.infojuven.org](http://www.infojuven.org)

**Centro de  
Información Juvenil**



# QUIÉNES SOMOS



El Centro Provincial de Información Juvenil es un servicio de información juvenil de titularidad de la Diputación de Valladolid que facilita mecanismos de información, asesoramiento y orientación sobre temas de interés juvenil, con especial incidencia en el mundo rural, y presta servicio directo de información, documentación, asesoramiento y orientación a los jóvenes. También pueden formular sus solicitudes de información a través de todos los instrumentos recogidos en el epígrafe "Cómo contactar con nosotros".

Además, tramita subvenciones dirigidas a favorecer el establecimiento y consolidación de la población juvenil en el ámbito rural para la adquisición, reforma y alquiler de vivienda; subvenciones destinadas a los centros de ocio; a las asociaciones juveniles de la provincia de Valladolid para la realización de actividades de interés general, especialmente las recogidas en el V Plan Provincial de Juventud de la Diputación de Valladolid 2020-2023; subvenciones para el transporte de los alumnos universitarios y ciclos formativos; y futuras ayudas destinadas al retorno.


Por otro lado, realiza publicaciones y soportes informativos para los jóvenes del ámbito rural y le corresponde llevar a cabo campañas de sensibilización en determinadas materias de interés para los jóvenes de su ámbito territorial.

Por último, establece sistemas de coordinación y evaluación entre los diferentes servicios de información juvenil dependientes de las entidades locales de menos de 20.000 habitantes cuya Red provincial asciende en estos momentos a 53 Servicios de Información Juvenil (SIJs): 39 Puntos de Información Juvenil (PIJs) y 14 Antenas de Información Juvenil (AIJs).

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Acceder gratuitamente a Internet y ordenador adaptado a jóvenes con discapacidad visual.
- Facilitar a los jóvenes información, documentación y asesoramiento en las materias que son de su interés dentro del ámbito de actuación de la entidad local especialmente ayudas y subvenciones, formación, ofertas de empleo, etc., provengan o no de la Diputación Provincial.
- Disponer de prensa diaria y publicaciones para la consulta y préstamo de los jóvenes.
- Reconocer y revocar puntos y antenas de información juvenil en nuestro ámbito territorial.
- Realizar tareas de inspección y seguimiento de los puntos y antenas de información juvenil reconocidos a efectos, exclusivamente, de la posible revocación de los mismos.
- Gestionar la información y documentación juvenil en nuestro ámbito de intervención atendiendo a los criterios de coordinación establecidos por la Junta de Castilla y León para la Red de Información Juvenil de Castilla y León.
- Establecer sistemas de coordinación entre los diferentes sistemas de Información Juvenil dependientes de las entidades locales menores de 20.000 habitantes y de entidades privadas en el ámbito de nuestras competencias e impulsar y fomentar la Red de Información Juvenil de Castilla y León en el ámbito rural.
- Realizar publicaciones y soportes informativos para los jóvenes del ámbito rural.
- Realizar campañas de sensibilización en determinadas materias de interés para los jóvenes de nuestro ámbito territorial.
- Llevar a cabo, en nuestro ámbito territorial, tareas de evaluación de la Red de Información Juvenil de Castilla y León en coordinación con el Centro de Coordinación y Documentación juvenil.
- Orientación para el proceso de inscripción en el sistema de garantía juvenil.
- Expedir el carné joven.
- Ejecutar el V Plan provincial de juventud 2020-2023 que contiene 140 medidas.

## **CÓMO CONTACTAR CON EL** **CENTRO**

 **Dirección:**  
Centro Provincial de Información Juvenil de la  
Diputación de Valladolid  
Avda. Ramón y Cajal, 5-2ª planta  
47003 Valladolid

 **Horario de atención al ciudadano:**  
De lunes a viernes de 07:30 a 15:00 horas

 **Teléfonos:** 983 42 73 42 / 673 813 619

 **Whatsapp/SMS:** 673 813 619

 **Correo electrónico:** juventud@dipvalladolid.es

 **Web:** [www.infojoven.org](http://www.infojoven.org)

 **Instagram:** @JuventudDip\_Va

 **Twitter:** @JuventudDip\_VA

 **Facebook:** Juventud Provincia de Valladolid

 **Sede electrónica:**  
[www.sede.diputaciondevalladolid.es](http://www.sede.diputaciondevalladolid.es)

## **DERECHOS DE LOS** **USUARIOS/AS**

- Derecho a recibir una atención adecuada e inmediata de las demandas planteadas a través de los diferentes canales existentes: presencial, telefónico, correo postal, correo electrónico, etc. Diariamente se dan respuesta a las solicitudes que llegan vía telemática.
- Acceso a los servicios de información libre y gratuito.
- Derecho a recibir una información independiente, objetiva y que responda a las demandas o necesidades expresadas por los usuarios.
- Derecho a una información veraz y actualizada.
- Derecho a recibir una atención personalizada y adaptada a su demanda. La información y el asesoramiento respetarán la confidencialidad y el anonimato del usuario.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los documentos que ha presentado.
- Derecho a presentar sugerencias y quejas.

## FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE

**Los usuarios podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:**

- Mediante la expresión de sus opiniones en el buzón de sugerencias situado a la entrada del Centro Provincial.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan al buzón de consultas, quejas y sugerencias que podrán encontrar pinchando directamente en la página web de juventud ([www.infojuven.org](http://www.infojuven.org)) en el apartado "Contacto".
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Contactando directamente con nosotros a través del teléfono o correo electrónico, [www.infojuven.org](http://www.infojuven.org)

## QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- Cualquier queja, reclamación o sugerencia puede ser depositada por escrito en el buzón que se encuentra a la entrada del Centro provincial de Información Juvenil.
- Además podrá realizarlo por correo electrónico en la siguiente dirección: [juventud@dipvalladolid.es](mailto:juventud@dipvalladolid.es).
- Por teléfono en el 983 42 73 42 y por whatsapp o SMS en el 673 813 619.
- Telemáticamente a través del buzón de consultas, quejas y sugerencias que encontrará en la página web de juventud ([www.infojuven.org](http://www.infojuven.org)), en el apartado "Sugerencias" dentro del epígrafe "Contacto", <https://gobiernoabierto.diputaciondevalladolid.es/buzon-de-sugerencias>



## **NORMATIVA APLICABLE**

El Centro provincial de Información Juvenil es un servicio de información cuya tarea de dirección es ejercida directamente por la Diputación de Valladolid en virtud de la Ley 11/2002, de 10 de julio, de Juventud de Castilla y León y el Decreto 117/2003, de 9 de octubre, por el que se regulan las líneas de promoción juvenil en Castilla y León, modificado por el Decreto 7/2020.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

El único compromiso del Centro Provincial de Información Juvenil de la Diputación de Valladolid es ofrecer la mayor calidad posible en sus servicios que se traduce en una atención personal, eficaz y rápida; sin esperas; sin derivar llamadas y en el cumplimiento de los plazos establecidos.

Nuestro objetivo es humanizar la imagen de la Administración Pública ante la población juvenil mostrando empatía, confidencialidad, utilizando un lenguaje adecuado, y un trato cortés y personalizado.

Por ello,

- Nuestro servicio de atención a la población juvenil está abierto permanentemente entre las 7.30 y las 15.00 sin distinguir horario específico de atención y siempre con una persona física al frente del mismo.
- Cualquier solicitud de información, independientemente del medio por el que llegue, (telefónicamente, por correo electrónico, redes sociales, WhatsApp, SMS, etc.) es atendida y respondida en un plazo máximo de 48 horas.
- Actualizamos diariamente nuestra página web y redes sociales con las ofertas de empleo, becas, premios, formación o eventos de interés.
- Los procedimientos administrativos son resueltos entre un plazo mínimo de un mes (convenios de colaboración) y un máximo de tres.
- Quincenalmente elaboramos un cartel informativo juvenil difundido a toda la provincia a través de su impresión, por redes sociales y página web. El envío se produce puntualmente cada quince días y se recibe antes de que comience la quincena, es decir, antes del 1 y 16 de cada mes.
- Tramitamos el reconocimiento de los nuevos Servicios de Información Juvenil en un plazo máximo de un mes.

- Estamos comprometidos con los Servicios de información juvenil que conforman nuestra Red provincial con los que organizamos un encuentro anual para estimular y coordinar la información juvenil y hacemos seguimiento de los compromisos adquiridos con ellos.
- Realizamos dos actividades formativas anuales de actualización normativa y de las tecnologías en general para los informadores juveniles de la Red.
- Ejecutamos las medidas contempladas en el Plan de Juventud y convocamos en el mes de diciembre la comisión de seguimiento de nuestro Plan de juventud para evaluar las medidas que se ponen en marcha o que están por desarrollar.



## CÓMO MEDIMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Número de visitas realizadas a los Servicios de Información Juvenil.
- Número de consultas atendidas por teléfono, correo electrónico y/o presencial de las diferentes áreas de información juvenil.
- Tiempo medio de respuesta a las consultas realizadas.
- Número de procedimientos realizados y periodo de resolución.
- Número de asuntos terminados fuera del plazo comprometido.
- Número de altas, bajas y modificaciones en el registro de Servicios de Información Juvenil.
- Número de acciones formativas realizadas.
- Número de asistentes a las distintas acciones formativas.
- Evaluación de los asistentes a las acciones formativas.
- Número de medidas anuales ejecutadas del V Plan provincial de Juventud y grado de satisfacción.
- Número de comisiones de seguimiento de evaluación del Plan realizadas y grado de ejecución alcanzado.
- Número de reclamaciones resueltas favorablemente.

## **CONSEJOS ÚTILES PARA LOS USUARIOS/AS**

La promoción de la calidad en los servicios de información juvenil es una de las líneas estratégicas del Plan de Juventud. Nuestra prioridad es establecer cauces de información eficaces y adecuados a sus necesidades. Por ello, consideramos imprescindible proporcionar todos los medios de información disponibles a su alcance, facilitarles la labor en la medida de lo posible con el fin de evitar desplazamientos innecesarios: atención telefónica, correo electrónico, whatsapp, etc. Cualquier duda, inquietud o aclaración puede ser atendida desde la "distancia". Por ello, a primera hora de la jornada respondemos a todos los correos electrónicos que se han ido recibiendo desde el día anterior. Cualquier llamada telefónica será siempre atendida y cualquier correo contestado, pero siempre le dedicaremos más tiempo a primera o a última hora de la jornada cuando la atención presencial disminuye notablemente.

Una de nuestras preocupaciones es que la población juvenil conozca todas las formas que tiene de acceder a la información que ofrecemos: no sólo la referida a ofertas de empleo, formación, ayudas, etc. sino especialmente aquellas subvenciones propias

con destino a la población juvenil como son las ayudas para la vivienda o las subvenciones para las asociaciones juveniles, centros de ocio, transporte, etc.

Por ello, aconsejamos a nuestros usuarios cualquier sugerencia al respecto para mejorar la calidad de la atención y la comunicación con los ciudadanos porque representa una oportunidad de mejora.

Relacionado con lo anterior, recomendamos a nuestros solicitantes de las ayudas a la vivienda que comuniquen con nosotros cuando lo consideren necesario para ayudarles en la cumplimentación de los trámites. Por otra parte, les aconsejamos que antes de presentar la documentación, acudan a nuestro Centro para su revisión y evitar subsanaciones innecesarias.

En cualquier caso, tienen a su disposición también las redes sociales y la página web, además del teléfono y el correo electrónico, para poder estar informado y además poder comunicarse con nosotros.





CARTA  
**DE SERVICIOS**

Centro  
Provincial de  
Información  
Juvenil

*juventud*

[www.infojuven.org](http://www.infojuven.org)



**DIPUTACIÓN  
DE VALLADOLID**