

CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Juventud

INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios de la Concejalía de Juventud recoge todas las acciones que desde ésta 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 ofrecer e informar a los jóvenes de Las Rozas de los servicios y actividades ofrecidas desde la Concejalía 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 la Concejalía 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.

- Servicio de Información Juvenil, tramitación carnet Joven
- Oficina de Información Juvenil
- Actividades de juventud
- Locales de ensayo
- Concursos Rozas Joven
- Asesorías
- Centros Escolares

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Servicio de Información Juvenil.
- Tramitación del Carnet Joven.
- Emisión del Certificado Digital de Persona Física.
- Locales de ensayo.
- Ocio alternativo saludable a través del Club Joven.
- Asesoría jurídica y laboral.
- Asesoría de asociaciones.
- Asesoría de estudios.
- Boletín electrónico.
- Tutoría de proyectos e iniciativas juveniles europeas.
- Espacio para proyecciones, conciertos y montajes de creación artística y video creación.
- Espacio de exposiciones para jóvenes artistas.
- Las Rozas List.

SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

- 1.- Servicio de Información Juvenil, Garantía Juvenil, carnets juvenil
- 2.- Oficina de Información Juvenil
- 3.- Actividades de Juventud
- 4.- Locales de ensayo
- 5.- Concurso Rozas Joven
- 6.- Asesorías
- 7.- Centros escolares

SERVICIOS PRESTADOS

1.- SERVICIO de INFORMACIÓN JUVENIL

Desde el Servicio de Información Juvenil elaboramos unas fichas informativas sobre diferentes temáticas que puedes consultar.

Las fichas informativas son documentos donde recopilamos, tratamos y elaboramos información relacionada con temas de interés juvenil. Las fichas que actualmente tenemos disponibles han sido elaboradas a partir de la demanda que nos han hecho llegar los jóvenes de nuestro municipio.

Nota: para ampliar información consultar web

<https://www.lasrozas.es/juventud/informacion-juvenil/fichas-informativas>

SERVICIOS PRESTADOS

2.- OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL

El Área de Juventud cuenta con un espacio desde el que se ofrece a los jóvenes del municipio información y asesoramiento especializado: la **Oficina de Información Juvenil**, situada en el Centro de la Juventud.

Este recurso pertenece a la Red de Centros de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid. Es un recurso gratuito, de libre acceso y en el que se ofrece a los jóvenes una información veraz, práctica y actualizada sobre diferentes temáticas (becas, formación, empleo, cursos, actividades de ocio, concursos, premios,...), de una manera cercana y profesional.

Si tienes alguna demanda informativa puedes ponerte en contacto con nosotros por teléfono (91 757 96 00) o por e-mail juventud@lasrozas.es o bien pasarte por nuestra oficina.

Oficina de Información Juvenil, Centro de la Juventud,
Avda. Nuestra Señora del Retamar, 8 – Teléfono: 91 757 96 00

O también en: <https://www.lasrozas.es/gestiones-y-tramites/PortaldelCiudadano/Juventud>

3.- ACTIVIDADES de JUVENTUD

Se ofrecen a las jóvenes:

- **Cursos talleres.** Trimestralmente se publica la Programación de actividades del Área de juventud.
- **Voluntariado.** En Voluntariado Juvenil podrás recibir información y formación específica de voluntariado, conocer y participar con las distintas entidades de voluntariado juvenil del municipio, compartir espacios con otros jóvenes voluntarios y participar en distintos campos de voluntariado e iniciativas solidarias en verano.
 - ✓ **Infórmate:** organizamos sesiones informativas grupales de voluntariado juvenil y campos de voluntariado.
 - ✓ **Fórmate:** organizamos distintos cursos y talleres sobre voluntariado y objetivos de desarrollo sostenible.
 - ✓ **Súmate:** consulta las propuestas que tenemos actualmente en marcha y pasa a la acción.

Es un programa gratuito dirigido a jóvenes de entre 14 y 30 años de edad.

- **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.

SERVICIOS PRESTADOS

Inscripción actividades

Para apuntarte a nuestras actividades, es necesario estar dado de alta como usuario de la Concejalía de Juventud, bien por correo electrónico si se cuenta con firma certificado digital o solicitando cita previa presencial.

Servicio de Inscripciones

El horario de atención del servicio de inscripciones:

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

Tardes: lunes y miércoles de 16.00 a 18.00 h

Teléfono: 91 757 96 59/00

Correo electrónico: juventud.actividades@lasrozas.es

Para asociarte al Club Joven

Darte de [alta como usuario](#) de Juventud.

Reserva semanalmente tu [plaza online](#) :

Cada lunes a las 17:30h, se abrirá la reserva de plaza para los empadronados, residentes y estudiantes en el municipio.

Cada miércoles a las 10:00h, se abrirá la reserva de plaza para los no empadronados (cuando queden plazas libres).

Podrás reservar semanalmente tu plaza hasta el jueves a las 10:00 h.

Los participantes de 11 a 13 años podrán reservar viernes o sábado, solo uno de los dos días. Pudiendo elegir cada semana, indistintamente, qué día participar. Las actividades, el espacio y el horario serán los mismos.

4.- LOCALES DE ENSAYO

Ponemos a vuestra disposición tres locales de ensayo cada uno con unas características diferentes para adecuarse mejor a tus necesidades, seas un solista o vengas con tu grupo.

Reservas Locales Ensayo

Para efectuar las reservas online antes es necesario darse de alta como grupo o solista, bien por correo electrónico si se cuenta con firma certificado digital.

Avenida Nuestra Señora del Retamar 8.

Teléfono: 91 757 96 00

[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



5.- CONVOCATORIA DE PREMIOS ROZASJOVEN

Certámenes culturales referidos a:

- Relato corto
- Artes plásticas
- Fotografía

6.- 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 o 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 respuesta a diferentes asuntos legales. El asesoramiento es confidencial y de carácter gratuito.

SERVICIOS PRESTADOS

7.- CENTROS ESCOLARES

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

Nota: para ampliar información visitar

<https://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>Informamos y asesoramos en la Página Web y redes sociales. Hay 725 asesorías individualizadas registrados en 2021 y 5000 acreditaciones identidad, certificados digitales en 2021.</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>La Actualización se hace en la Página Web, en el boletín electrónico y en 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>Se anuncia las convocatorias en la Página Web y en rede sociales. En el año 2021 hubo 148 participantes.</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. En 2021 hubo 1573 participantes.</p>
<p>V. Creamos un espacio de ocio alternativo, espacio para jóvenes de 11 a 17 años.</p>	<p>En la Web del Club Joven reflejamos de forma detallada los pasos a seguir para asociarse a dicho Club y la publicación de las actividades de cada trimestre. Hay 667 participantes en Club Joven</p>
<p>VI. 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>Se promociona a través de redes sociales y la Página Web.</p>

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD



<p>VII. 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>Tenemos actualizado en la Web los requisitos, documentos y trámites necesarios para la emisión de carnés de forma continua.</p>
<p>VIII. 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 CIUDADANÍA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en 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 deberá 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 CIUDADANÍA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- 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.
- Cumplimentar 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 PARTICIPACIÓN



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

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

NORMATIVA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- 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

Concejalía:

Avda. Nuestra Señora de Retamar, 8

91 757 96 00

Horario de visita: Previa petición de hora

Oficina de Información Juvenil

Centro de la Juventud

Avda. Nuestra Señora del Retamar, 8

91 757 96 00

Horario: Lunes a Viernes de 09:30 h a 13:15 h

Miércoles de 16:30 a 18:15 h

DATOS COMPLEMENTARIOS

Tramitación Carné Joven

Oficina de Información Juvenil

Centro de la Juventud

Avda. Nuestra Señora del Retamar, 8

91 757 96 00

El horario de citas será de martes a jueves, de 10 a 13 h y miércoles de 16:30 h a 18:15 h

Tramitación Certificado Digital

Lunes a Viernes de 09:30 h a 13:15 h

Servicio de Inscripciones

El horario de atención del servicio de inscripciones:

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

Tardes: lunes y miércoles de 16.00 a 18.00 h

91 757 96 59/00

Correo electrónico: juventud.actividades@lasrozas.es

DATOS COMPLEMENTARIOS

Inscripción actividades

Para inscribirse a los diferentes cursos y talleres trimestrales, así como asociarse al Club Joven y participar en sus actividades, es necesario darse de alta como usuario/a de Juventud, bien por correo electrónico si se cuenta con firma certificado digital o presencialmente en el Centro de la Juventud, Avenida Nuestra Señora del Retamar 8, en horario de lunes y miércoles de 10 a 14 horas y de 16 a 18 horas, viernes de 10 a 14 horas.

Reservas Locales Ensayo

Ponemos a vuestra disposición tres locales de ensayo cada uno con unas características diferentes para adecuarse mejor a tus necesidades, seas un solista o vengas con tu grupo.

Para efectuar las reservas online antes es necesario darse de alta como grupo o solista, bien por correo electrónico si se cuenta con firma certificado digital o presencialmente en el Centro de la Juventud, Avenida Nuestra Señora del Retamar 8, en horario de lunes y miércoles de 10 a 14 horas y de 16 a 18 horas, viernes de 10 a 14 horas.

Horarios: Viernes de 18:00 a 21:30 h, Sábados y domingos de 10:00 a 13:30 h. y de 18:00 a 21:30 h.

Inscripción a las actividades y asociarse al Club Joven

Una vez realizada el alta como usuario/a de Juventud, mediante un usuario y una contraseña asignada, podrás preinscribirte online a las diferentes actividades del área de Juventud.

Unos días antes del comienzo de la actividad, te enviaremos un correo electrónico con más información. En el caso de las actividades con precio público te indicaremos los pasos para realizar el pago online con tarjeta bancaria. Asimismo, podrás darte de alta en el Club Joven y reservar plaza en sus actividades.

Todo, desde la web: <https://lasrozas-juventud.deporsite.net/>



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es