



## Carta de Servicios

Concejalía de Juventud - Ayuntamiento de Cartagena

### ? Quiénes somos

Esta Carta de Servicios expresa nuestro compromiso con todos los ciudadanos que diariamente acuden a nosotros, y la mejora permanente de la calidad del servicio.

Para ello nuestro trabajo diario es el de detectar los nuevos temas de interés para los jóvenes y dar una atención especializada a las necesidades de la población juvenil de Cartagena.

Desde la Concejalía de Juventud ponemos a disposición de los jóvenes, y de los usuarios en general, todos los recursos disponibles y un fondo documental especializado y actualizado en materia de juventud.

Asimismo es importante la labor de difusión de toda la información relevante para el colectivo juvenil, seleccionar y difundir convocatorias de interés para la población de Cartagena.

Esperamos que esta Carta sirva de ayuda para todos.

### ↗ Dónde estamos

#### Concejalía de Juventud

Paseo de Alfonso XIII, 51. 30203 Cartagena  
Tfn: 968 128 862. Ext. 1. [juventud@ayto-cartagena.es](mailto:juventud@ayto-cartagena.es)

#### Informajoven

Paseo de Alfonso XIII, 51. 30203 Cartagena  
Tfn: 968 128 862. Ext. 2. [informajoven@ayto-cartagena.es](mailto:informajoven@ayto-cartagena.es)

#### Espacio Joven

Movilidad, Vivienda, Salud, Ciudadanía, Empleo, Educación y Social  
Paseo Alfonso XIII, 51. 30203 Cartagena  
Tfn: 968 128 862. Ext.3. [espaciojoven@ayto-cartagena.es](mailto:espaciojoven@ayto-cartagena.es)

#### Centro de Recursos Juveniles

Paseo Alfonso XIII, 53. 30203 Cartagena  
Tfn: 968 128 862. Ext.4. [recursosjuveniles@ayto-cartagena.es](mailto:recursosjuveniles@ayto-cartagena.es)

#### Centro Juvenil Canteras

Calle Mayor, 148 Canteras. 30394 Cartagena  
Tf.: 968 553 067

#### ÁREAS JÓVENES

##### Ciberespacio Joven de la Palma

Local Social Mpal. 30593 La Palma-Cartagena  
Tfn: 968 165 585 - [ciberlapalma@alascartagena.net](mailto:ciberlapalma@alascartagena.net)

##### Aula de libre acceso a Internet

Barriada Jose María Lapuerta. C/ Bailén (junto asociación de vecinos)  
Tfn: 968 128 865 - [alajmlapuerta@alascartagena.net](mailto:alajmlapuerta@alascartagena.net)

##### Barrio Peral

Local Social Municipal. Plaza Carmen de Peral s/n.  
30300 Bº Peral-Cartagena  
Tfn: 968 311 530 - [walabperal@alascartagena.net](mailto:walabperal@alascartagena.net)

##### Los Barreros

Camino Viejo. Pozo Estrecho, 90. 30310 Los Barreros-Cartagena  
Tfn: 968 514 706 [walabarreros@alascartagena.net](mailto:walabarreros@alascartagena.net)



### **Telecentro La Puebla**

Local Social MPLA. C/ Marqués de la Ensenada, s/n.  
Tfn: 968 559 129 - tclapuebla@alascartagena.net

### **Telecentro Perín**

Local Social MPLA. Carretera de Mazarrón. s/n. 30396 Perín-Cartagena  
Tfn: 968 163 232 - tcperin@alascartagena.net

### **Barriada Virgen de la Caridad**

Local Social Municipal. Plaza Cronista Casal s/n  
Barriada Virgen de la Caridad. 30203 Las Seiscientas-Cartagena  
Tfn: 968 503 568 - walavcaridad@alascartagena.net

### **Aula de acceso libre a Internet**

Casa de la Juventud Paseo Alfonso XIII, 51 sótano. 30203 Cartagena  
Tfn: 968 526 888 - alacentro@alascartagena.net

## Nuestros servicios

### **Programa Ocio, Participación y Creación Joven**

A través de este programa se pretende fomentar la participación juvenil, como un proceso abierto y dinámico, adaptándose a la realidad cambiante de nuestros días.

Desarrollar políticas y programas que garanticen diversidad de posibilidades para el tiempo de ocio. Políticas que impulsen acciones preventivas, fomenten la conciliación del tiempo de ocio con el descanso y presten atención a situaciones especiales.

Nuestro trabajo diario trata de potenciar una visión del ocio y del tiempo libre como un espacio educativo no formal en el que pueden impulsarse el aprendizaje permanente, los valores democráticos, el acceso a la cultura y al conocimiento y los hábitos de vida saludable.

Desarrollar programas y acciones para el fomento de la creación y la promoción de los jóvenes artistas: concursos con dotación de premios y ayudas, muestras, conciertos, edición y difusión de soportes divulgativos, etc.

### **Espacio Joven**

Servicio de atención integral a jóvenes que persigue; promover el acceso de la población juvenil a los recursos existentes en la comunidad, mejorar los mecanismos de coordinación institucional y social en la atención a las necesidades de los y las jóvenes.

Atender y asesorar las demandas y necesidades de la población juvenil en cualquier campo en que éstas se planteen, desde el empleo a la vivienda, pasando por la educación, la atención social, los problemas de salud y género, los derechos como ciudadanos, la participación en el voluntariado europeo y el turismo joven.

Para algunos Espacios se requiere Cita Previa para garantizar un atención de Calidad en el asesoramiento especializado.

Solicita Cita Previa presencialmente, fax, telefónica o a través de correo electrónico para participar en:

- Programa de Intervención Socioeducativa
- Programa de Visitas Guiadas
- Servicio de Atención Especial a Familias

### **InformaJoven**

Servicio permanente de asesoramiento, información a los jóvenes, sobre los temas y asuntos que afectan a su vida cotidiana, por medio de:

- Envío de Boletín Mensual de Convocatorias.
- Suscripción vía e-mail de Boletín Electrónico de Convocatorias.
- Programa envío Mensajes Cortos a Móviles "MovLízate"
- Red territorial de Puntos de Información Juvenil por Barrios y Diputaciones.
- Red de Corresponsales Informativos en Institutos de Enseñanza Secundaria.

Anúnciate en el Mercadillo Virtual.

Ayúdanos a mejorar con tus su gerencias a través del Buzón Ciudadano en la página Web :

**[www.cartagena.es](http://www.cartagena.es)**

O contacta directamente con:

### **Concejalía de Juventud**

Tfn: 968 128 862. Ext. 1  
[juventud@ayto-cartagena.es](mailto:juventud@ayto-cartagena.es)

### **Informajoven**

Tfn: 968 128 8 65. Ext. 2  
[informajoven@ayto-cartagena.es](mailto:informajoven@ayto-cartagena.es)

### **Espacio Joven**

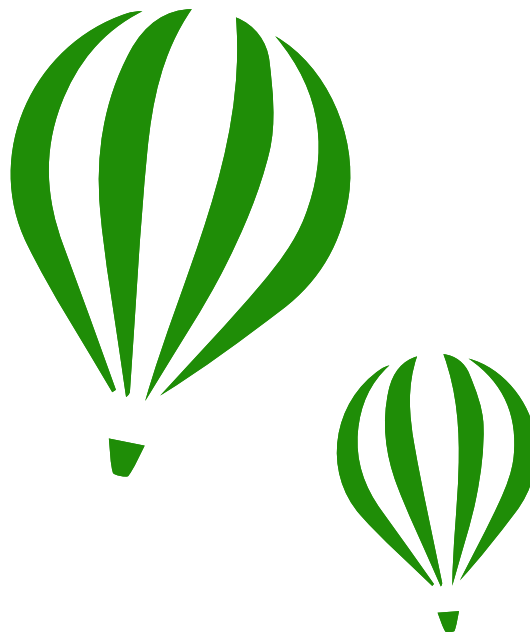
Tfn: 968 128 864. Ext. 3  
[espaciojoven@ayto-cartagena.es](mailto:espaciojoven@ayto-cartagena.es)

### **Centro de Recursos Juveniles**

Tfn: 968 128 867. Ext. 4  
[recursosjuveniles@ayto-cartagena.es](mailto:recursosjuveniles@ayto-cartagena.es)

### **Áreas Jóvenes**

Tfn: 968 128 862  
[informajoven@ayto-cartagena.es](mailto:informajoven@ayto-cartagena.es)



## Normativa

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

Orden de 23 de marzo de 1993, de la Consejería de Cultura, Educación y Turismo, por la que se regula el reconocimiento y funcionamiento de los Servicios de Información y Documentación Juvenil de la Región de Murcia.

Decreto número 6/92, de 30 de enero, por el que se crea la Red de Servicios de Información y Documentación Juvenil de la Región de Murcia.

Ley de Juventud 6/2007, de 4 de abril de la Región de Murcia. Ley publicada en el BORM (Boletín Oficial de la Región de Murcia).

Decreto n1 80/2013, de 26 de julio, por el que se regulan las actividades juveniles de ocio y tiempo libre en el territorio de la Región de Murcia.

## Nuestros compromisos

El 90% de las consultas por correo electrónico, a través de “contacta” tendrán respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

En el 90% de los casos realizamos acciones de seguimiento personalizado de manera presencial, mediante teléfono o correo electrónico.

Los temas consultados y los datos de las personas que acuden al servicio son tratados con la máxima confidencialidad de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.

Fomentamos la coordinación externa entre los distintos servicios municipales para una mayor agilidad en la atención.

Procuramos un trabajo objetivo, evitando implicaciones personales de los/las técnicos/as y evitando opinar sobre las decisiones de las personas que acuden a nosotros.

Garantizamos la igualdad de acceso a los servicios del Espacio Joven sin discriminación por razones de género, raza, orientación sexual, religión, clase social o discapacidad.

## ! Indicadores asociados

% de consultas informativas realizadas cada 6 meses, según características demográficas, socioeconómicas y psicográficas.

% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio prestado, cada 6 meses.

% de usuarios satisfechos con el desarrollo y resultado final de los programas del Espacio Joven.

% de sugerencias y quejas sobre el servicio de Juventud.

% de charlas realizadas por número y procedencia de los participantes al mes.

Tiempo medio de atención al ciudadano, entendiendo como tiempo medio de atención al usuario por el personal y por trámite.



**juventud.cartagena.es**