



## SERVICIO DE IGUALDAD, JUVENTUD E INFANCIA

### ESPACIO JOVEN ZONA NORTE

#### SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Espacio Joven Zona Norte**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

**EI ALCALDE**

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.</li><li>- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.</li><li>- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.</li><li>- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.</li><li>- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.</li><li>- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.</li><li>- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 11/2002 de 10 de julio de juventud de Castilla y León.</li><li>- Decreto 117/2003 de 9 de octubre, por el que se regulan las líneas de promoción juvenil de Castilla y León.</li><li>- Decreto 7/2020, de 16 de julio, por el que se modifica el Decreto 117/2003, de 9 de octubre, por el que se regulan las líneas de promoción juvenil en Castilla y León.</li><li>- Normativa de uso y disfrute del Espacio Joven.</li></ul>

#### INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL

Espacio Joven Norte. Centro de Información Juvenil del Ayuntamiento de Valladolid.

- Concejalía de Educación, Infancia, Juventud e Igualdad.
- Dirección Postal: C/Olmo 61- 47010- Valladolid.
- Teléfono: 983 426 040/ 616 526 562.
- Dirección Internet: [ejnorte@ava.es](mailto:ejnorte@ava.es).



- Página Web: <http://www.espaciojovenorte.es>
- Otros: twitter: @EJnorteVLL.
- Instagram: @espaciojovenorte.
- Facebook: @EJnorteVLL.
- Denominación: Escuela Municipal de Formación y Animación Juvenil.
- Dirección Internet: [escueladeanimacion@ava.es](mailto:escueladeanimacion@ava.es).
- Página Web: <http://www.escueladeanimacion.es>.
- Denominación: Asesoría legal y jurídica gratuita para jóvenes.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Sala de Exposiciones.
- Auditorio.
- Salas de reuniones.
- Centro de Información Juvenil.
- Tramitación de Carné Joven.
- Servicios gratuitos de asesoramiento personal en diversas materias (legal, sexológica, formativa, de emancipación).Ludoteca.
- Zona WI-FI.
- Radio y streaming.
- Escuela Municipal de Formación y Animación Juvenil del Ayuntamiento de Valladolid.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Actualizar periódicamente los contenidos de la Web del Espacio Joven (Web de Juventud) de Valladolid y de sus enlaces. Tiempo máximo para estas actualizaciones: 3 días hábiles.
- Responder a consultas formuladas por las personas usuarias sobre instalaciones y servicios del Espacio Joven, así como disponibilidad de los mismos en un plazo de dos días hábiles.
- Facilitar el acceso a la información a todos los potenciales usuarios/as del centro, traduciendo o interpretando la misma si no fuera posible el acceso habitual (personas con alguna discapacidad o dificultad de comunicación, extranjeros...). Información facilitada en un plazo máximo de 7 días laborables.
- Responder a quejas, reclamaciones y sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Atender de forma personalizada a las consultas planteadas por los usuarios en el Espacio con un tiempo máximo estimado de espera de 10 minutos.
- El Espacio Joven preparará periódicamente informes en los que se tienen en cuenta a efectos de evaluación datos como el número de usuarios, solicitudes, quejas, sugerencias atendidas, felicitaciones.
- Todas las entidades o grupos que hacen uso de alguno de los servicios de la instalación realizarán la encuesta de evaluación del espacio joven relativa a su opinión sobre instalaciones, actividades.

## INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Número de contenidos actualizados en la web en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Número de consultas sobre instalaciones, servicios y disponibilidad de espacios respondidas en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Número de solicitudes de información accesible resueltas en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- Número de quejas, reclamaciones y sugerencias respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Número de consultas con atención personalizada en las que el tiempo de espera ha sido como máximo de 10 minutos.
- Número de informes de evaluación elaborados trimestralmente.



## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Forma de presentación de reclamaciones:

- Libro de Iniciativas y Reclamaciones.
- Buzón de sugerencias del espacio joven.
- Correo electrónico [ejnorte@ava.es](mailto:ejnorte@ava.es).
- Por teléfono 983 426 040// 616 526 562.
- Personalmente o por correo en los formularios correspondientes en el espacio joven o en el Registro Municipal.
- Por correo electrónico a la dirección: [010@ava.es](mailto:010@ava.es).

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Información sobre reservas:

Asociaciones y grupos de jóvenes pueden reservar salas con antelación, para poder asegurar su uso en el horario deseado. Todos los espacios están sujetos a una alta rotación.

- Auditorio:
  - Con 1 mes de antelación en el caso de actividades que requieran publicidad (Conciertos, Conferencias.).
  - Con 15 días de antelación en el caso de actividades relacionadas con el funcionamiento interno de asociaciones o similares (Cursos, Asambleas...)
- Sala de exposiciones:
  - La solicitud de este espacio debe realizarse, por lo menos, con 1 mes de antelación al inicio de la actividad.
  - La solicitud deberá realizarse a través del correo electrónico [ejnorte@ava.es](mailto:ejnorte@ava.es). La aceptación de la exposición se realizará tras una evaluación del dossier presentado.
- Sala de ensayo y estudio:
  - El calendario y horarios en función de disponibilidad.
- Aula:
  - La solicitud de este espacio debe realizarse con 1 semana de antelación.
- Sala de reuniones:
  - La solicitud de este espacio debe realizarse con 15 días de antelación.

Derechos en relación con los servicios Ofertados:

- Utilizar los servicios que ofrece la juventud de Valladolid el Espacio Joven: salas, juegos, baños...., en el horario de apertura del centro.
- Ser informados convenientemente de las condiciones de utilización y el funcionamiento de los servicios que ofrece el Centro por parte de los responsables del mismo o a través de carteles informativos colocados en lugares visibles por los usuarios.
- Ser tratados de forma respetuosa, tanto por parte del resto de personas usuarias como de los responsables del Espacio Joven de Valladolid.
- Formular demandas, quejas o sugerencias referentes a los servicios que presta el Espacio Joven, al trato recibido o a cualquier aspecto recogido en esta Carta de Servicios siempre y cuando constituya una mejora para el centro.

Horarios de apertura y atención al público:

- Martes: Cerrado.
- Lunes, miércoles y jueves: De 11:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h.
- Viernes, sábados y domingos: De 11:00 a 22:00 ininterrumpidamente (en su caso hasta las 00:00 h en función de la programación).

Accesibilidad de la instalación:

- La instalación cuenta con un baño adaptado en la planta baja y otro más en la planta primera.
- El Espacio Joven cuenta con un ascensor para subir a la Planta Primera.
- El Espacio Joven cuenta con instalación de bucle magnético.
- El Espacio Joven cumple la normativa vigente sobre personas con discapacidad de la Comunidad de Castilla y León.