

CARTA DE SERVICIOS

CENTROS MUNICIPALES INFANCIA Y JUVENTUD

PRESENTACIÓN

El Casal Jove del Port y el Casal Jove de Sagunt son dos equipamientos socioculturales de gestión municipal donde se realizan actividades de encuentro, participación, información, difusión y producción, destinadas preferentemente al público infantil y juvenil.

Dos centros que aspiran a ir mejorando sus condiciones de accesibilidad para ir acercándonos a la vanguardia de edificios amables con las personas con limitaciones sensoriales o de movilidad, facilitando que cada persona pueda ser autónoma en las instalaciones.

En estos dos equipamientos se puede participar como persona usuaria activa o bien como espectadora tal y como se describe en la presente Carta.

Respecto a la primera opción, se ofrecen:

- Servicios de ocio educativo para infancia y juventud.
- Servicios de información y orientación juvenil
- Espacios de educación para la participación.
- Servicios de difusión y formación para la creatividad (Escuelas Creativas)–
- Cesiones de salas a grupos, colectivos y asociaciones: Salón de Actos, Aulas, locales de ensayo.

En lo relativo a la segunda opción, la programación se divide en diversos ámbitos de actuación:

- Programación estable, de cine, teatro/cuentacuentos, exposiciones y música.
- Programación familiar: espectáculos especiales dirigidos al público infantil y juvenil.
- Programación escolar en horario lectivo.
- Actividades organizadas por otras áreas municipales o por organizaciones no lucrativas
- Cesión de salas para ensayo de compañías, grupos musicales profesionales o amateurs

1. Principios estratégicos

MISIÓN

Ofertar a la ciudadanía más joven un espacio de encuentro y participación, así como una programación sociocultural estable, mantenerla informada sobre todas las actividades, servicios, registros y calendarios que se gestionan desde la Concejalía de Infancia y Juventud, al tiempo que se presta colaboración con todas aquellas entidades, asociaciones, etc.... que solicitan nuestra ayuda para realizar proyectos que se ajusten a los objetivos de nuestra organización.

VISIÓN

Ser básicamente espacios de referencia para la población, infantil, juvenil, familias y población en general. Generar proyectos socioculturales innovadores contando con la participación de grupos, colectivos o asociaciones. Acercar al máximo expresiones artísticas de interés a la población de nuestro municipio. Iniciando procesos con el objeto de que participen de una forma activa. Además de ser un espacio amable con el barrio donde está ubicado, y un referente social y cultural para la ciudad.

VALORES

Eficacia: Alcanzar los objetivos fijados con la mayor economía de medios y tiempo posible.

Respeto: Trato respetuoso hacia la persona atendida y las circunstancias personales, sociales y culturales de cada persona.

Participación: Contar con la población destinataria en la realización de actividades.

Objetividad: Imparcialidad en la valoración técnica y en la gestión administrativa.

Profesionalidad: Mantener una actitud ética y competente en el ejercicio de nuestras funciones.

Transparencia: Transmitir a la ciudadanía los ciudadanos y ciudadanas confianza en que la actuación administrativa no puede ser alterada arbitrariamente.

Claridad: Transmitir la información que sea comprensible.

Legalidad: Sometimiento de la tramitación administrativa a la Ley y al Derecho.

Publicidad: Poner en conocimiento de la población los ciudadanos y ciudadanas en general y de los colectivos a quienes vayan dirigidas las acciones en particular, del contenido de estas.

Inclusividad e Igualdad: Trabajar siempre desde una perspectiva de género, con proyectos y actividades pensadas y adaptadas toda dar respuesta a toda la ciudadana joven.

Libertad: Fomentar el ejercicio de la libertad entre menores y jóvenes.

Ecología: Actuar desde una actitud responsable hacia nuestro entorno y educar en el espacio del ocio educativo desde una pedagogía ecológicamente activa.

2. Identificación

Nombre del servicio: Casal Jove del Port y el Casal Jove de Sagunt

Adscripción en el organigrama municipal: Concejalía de Infancia y Juventud.

Equipo responsable: Equipo Técnico Municipal Concejalía de Infancia y Juventud

Dirección: **Casal Jove Port:** C/ Vent de Marinada, s/n (46520 PORT SAGUNT)

Casal Jove Sagunt: C/ Romeu, 8 (46500 SAGUNT)

Cómo llegar a los dos equipamientos

- Horario (presencial /virtual)
 - Horario de apertura, de lunes a sábado de 9 a 21 h
 - Para los horarios de los espectáculos, consultar las diferentes programaciones.
 - Para la atención a profesionales y a entidades sociales, es necesario pedir cita previa i/o visitas concertadas en el correo electrónico joventut@aytosagunto.es.

- Venta/Reserva anticipada de localidades
 - Presencial: 10 días antes del espectáculo.
 - Virtual: Consultar en la publicidad la plataforma utilizada en ese momento para la gestión de entradas.

Teléfono: **Casal Jove Port:** 96 268 34 39

Casal Jove Sagunt: 96 265 58 80

Web: www.saguntjove.es

Dirección electrónica: joventut@aytosagunto.es

3. Oferta de servicios y requisitos para solicitarlos

3.1. Servicios de ocio educativo para la infancia y la juventud.

Las actividades de ocio educativo van dirigidas a menores y jóvenes. Algunas de ellas requieren inscripción previa y otras son abiertas. Entre las dirigidas a menores se encuentran los Esplais, Esplai de Pasqua, Escola d'Estiu, Esplai de Xiquets i Xiquetes, Esplai de Nadal etc... En lo referente a jóvenes, se encuentran entre otros los Esplais Joves, los Campus d'Estiu etc...

Así como actividades de difusión cultural dirigidas a esta población específica

- Destinatarios/as: Menores y jóvenes de nuestra ciudad
- Cómo solicitar el acceso:
 1. Informándose en los servicios municipales de infancia y juventud.
 2. Realizándolo, en su caso, de forma online a través de la plataforma de inscripción online, cuando se abra el periodo de inscripción correspondiente: <https://aytosagunto.apuntate.online/pio/>

3.2. Servicios de dinamización, información y orientación juvenil.

La concejalía de Infancia y Juventud ofrece un servicio de Información y Dinamización Juvenil al amparo Orden de 25 de abril de 1995, de la Conselleria de Cultura, por la que se fijan las condiciones de apertura y funcionamiento de los servicios de información juvenil de la Comunidad Valenciana.

Se prestan servicios de información, tramitación de diversos carnets juveniles (Carnet Jove, Carnet Alberguista, Carnet Estudiante Internacional), Cibersala,

Se prestan servicios de orientación respecto a: Programas Europeos, asociacionismo, proyectos culturales.

Servicios de dinamización en centros de enseñanza secundaria.

- Destinatarios/as: Jóvenes de nuestra ciudad.
- Cómo solicitar el acceso:
 1. Realizando la inscripción de forma *online* a través de la plataforma de inscripción online, cuando se abra el periodo de matrícula correspondiente: <https://aytosagunto.apuntate.online/pio/>

3.3. Espacios de educación para la participación.

Los espacios de educación para la participación enmarcan actividades destinadas a desarrollar la Convención sobre los Derechos del Menor y el artículo 48 de la constitución española "Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural", así como la Ley 15/2017, de 10 de noviembre, de la Generalitat, de políticas integrales de juventud de la CV. Dentro de este apartado se encuentran los proyectos de educación para la participación vinculados al Plan Municipal de Infancia y Adolescencia a través del Consejo Municipal de la Infancia y Adolescencia (Dinakids y Hrjove); los vinculados al Pla Jove (Corresponsales IES, Forum Jove, Taula Joves...) y la formación relacionada con los cursos de Monitor o Monitora de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil y el curso de Director o Directora de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil de la Escuela de Animadores Morvedre

dependiente de la concejalía.

- Destinatarios/as: Menores y jóvenes de nuestra ciudad
- Cómo solicitar el acceso:
 1. Informándose en los servicios municipales de infancia y juventud.
 2. Realizándolo, en su caso, de forma online a través de la plataforma de inscripción online, cuando se abra el periodo de inscripción correspondiente: <https://aytosagunto.apuntate.online/pio/>

3.4. Servicios de difusión y formación para la creatividad (Escuelas Creativas; Ensayos)

Las actividades de las escuelas creativas se inician en el mes de octubre (Cine; Rock; Comic; Baile; Grafiti; Robótica etc...), siendo el mes de septiembre el de la matrícula. Así mismo el casal dispone de ensayos musicales puesto a disposición de grupos de música.

- Destinatarios/as: Menores y jóvenes de nuestra ciudad
- Cómo solicitar el acceso:
 1. Informándose en los servicios municipales de infancia y juventud.
 2. Realizando la inscripción de forma online a través de la plataforma de inscripción online, cuando se abra el periodo de matrícula correspondiente: <https://aytosagunto.apuntate.online/pio/>

3.5. Cesión de salas

Las salas de los centros juveniles pueden ser utilizadas por grupos y entidades que deseen realizar actividades culturales o de ocio. Para obtener la autorización correspondiente los y las solicitantes tendrán que garantizar el cumplimiento de las condiciones administrativas, seguridad y protección de las actividades.

- Destinatarios/as Grupos, entidades, colectivos, centros educativos de la ciudad, compañías, etc.
- Cómo solicitar el acceso:
 1. Contactar con el centro juvenil que se desea solicitar, personalmente para ver la disponibilidad de fechas y horas.
 2. Instancia a través de:
 - a) **Sede Electrónica del Ayuntamiento de Sagunto**, dirigiendo instancia a la Concejalía de Infancia y Juventud. <https://sede.sagunto.es/es-es/Paginas/Sede-Electronica.aspx>
 - b) La **Oficinas de Atención Ciudadana (SAIC)**. Se recomienda pedir cita previa en los servicios:

Oficina SAIC Sagunto

C/ Camí Real, 65 (46500 Sagunto)

Horario Ordinario:

Lunes a jueves de 8:30 h a 16:00 h

Viernes de 8:30 h a 14:00 h.

Horario de Verano (Julio/Agosto/Septiembre):

Lunes a viernes de 8:30 h a 14 h

Oficina SAIC Puerto de Sagunto

Plz. del Sol, s/n (46520 Puerto Sagunto)

Horario Ordinario:

Lunes a jueves de 8:30 h a 16:00 h.

Viernes de 8:30 h a 14:00 h.

Horario de Verano (Julio/Agosto/Septiembre):

Lunes a viernes de 8:30 h a 14 h

3.6. Difusión de la programación

Los centros juveniles hacen difusión de manera permanente de las actividades que organizan para poner en conocimiento de la ciudadanía la oferta sociocultural programada.

- Destinatarios/as: Ciudadanía en general.
- Cómo solicitar el acceso: Habitualmente la información está disponible en los equipamientos y medios de comunicaciones locales e institucionales (web, hoja informativa, folletos, programas de mano, redes sociales etc.).

3.7. Organización y colaboración en festivales de música, cine, comic y teatro etc...

Los centros municipales de infancia y juventud organizan y colaboran en la organización, entre otros, de los siguientes festivales municipales: Il.luminarte; Festival del Comic de la CV Splash; Mangetsu; Noviembre Negro, PuntoDOC; Mes Que Murs; Menuda Ciutat...

Y de otras administraciones, asociaciones o empresas culturales: Morvedre Rock, Festardor, Music Port Festival....

- Destinatarios/as Entidades públicas y privadas organizadoras de festivales.
- Cómo solicitar el acceso: Acuerdo específico entre la coordinación de la Concejalía de Infancia y Juventud y la dirección del festival correspondiente.

3.8. Residencia de compañías profesionales a cambio de estrenos

Los centros juveniles ofrecen a los/las creadores/as escénicos/as y musicales la posibilidad de hacer uso de sus instalaciones para hacer ensayos y estancias, a cambio de estrenar sus espectáculos y permitir el libre acceso al público de la ciudad. La organización establecerá los espacios teniendo en cuenta las necesidades de cada proyecto.

- Destinatarios/as: Compañías profesionales de teatro, música y danza que estén preparando estrenos de espectáculos.
- Cómo solicitar el acceso: Acuerdo entre la coordinación de la Concejalía de Infancia y Juventud y la dirección de la compañía correspondiente.

3.9. Grabación de discos de profesionales de la música a cambio de actuaciones

Oferta de estancias de formaciones profesionales a las instalaciones del Auditorio para ultimar producciones musicales antes de la presentación oficial. Libre acceso para el público de la ciudad.

- Destinatarios/as: Formaciones profesionales musicales.
- Cómo solicitar el acceso: Acuerdo entre la coordinación de la Concejalía de Infancia y Juventud y la dirección de las formaciones musicales correspondientes.

3.10. Ensayos generales de diversas tipologías de grupos amateurs y escolares

Oferta de estancias de grupos amateurs y escolares a las instalaciones para ultimar producciones teatrales antes de la presentación oficial.

- Destinatarios/as Grupos *amateurs* y escolares según tipologías de espectáculos.
- Cómo solicitar el acceso: Acuerdo entre la coordinación de la Concejalía de Infancia y Juventud y la dirección de los grupos correspondientes.

4. Compromisos de calidad ante la ciudadanía e indicadores de cumplimiento

COMPROMISOS DE CALIDAD

Los servicios y los derechos que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

- * Responder a la solicitud del servicio de intérprete en lengua de signos para las actividades del casal en el máximo plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- * Responder a las solicitudes de cesión de espacios en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción.
- * Poner a disposición del visitante folletos en valenciano y castellano sobre actividades.
- * Informar trimestralmente de la programación cultural y educativa del centro, a través de al menos tres de los siguientes medios de difusión: paneles informativos, folletos, boletines electrónicos, página web, redes sociales y medios de comunicación.
- * Realizar al menos 10 exposiciones temporales al año.
- * Realizar al menos 15 actuaciones musicales al año.
- * Realizar al menos 15 actuaciones escénicas al año.
- * Realizar al menos 30 proyecciones cinematográficas al año.
- * Realizar al menos 6 macro eventos culturales al año
- * Realizar al menos 10 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones o entidades.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

El centro evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- * Peticiones de reserva de visitas a museo abierto para grupos contestadas en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- * Peticiones del servicio de intérprete en lengua de signos para las actividades del casal - contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total.
- * Solicitudes de cesión de espacios contestadas en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- * Folletos editados anualmente, con desglose por idiomas. Quejas que, en su caso, formule el público por ausencia de estos.
- * Informaciones mensuales realizadas sobre la programación cultural y educativa del Museo a través de al menos tres de los siguientes medios de difusión: paneles informativos, folletos, boletines electrónicos, página web, redes sociales y medios de comunicación.
- * Número de exposiciones temporales realizadas al año.
- * Número de actuaciones musicales realizadas al año.
- * Número de actuaciones escénicas realizadas al año.
- * Número de proyecciones cinematográficas realizadas al año.
- * Número de macro eventos culturales realizadas al año.
- * Número de actividades culturales realizadas al año en colaboración con otras instituciones.

5. Medidas de subsanación.

Las personas que considere que los centros juveniles municipales de la ciudad han incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad operativa responsable de la misma.

En el caso de incumplimiento, el responsable de la Carta de Servicios informará al reclamante, en el

plazo máximo de 20 días, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

6. Formas de colaboración y participación de la ciudadanía en la mejora del servicio

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso. En este sentido, los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos a los equipamientos.
- Opiniones a través de las redes sociales.

7. Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora de estos equipamientos, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El buzón de quejas y sugerencias para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos, a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Sagunto <https://sagunt.sedipualba.es/>
- El Art. 12. Del Reglamento Marco de Funcionamiento de la Red Municipal de Centros Juveniles (Aprobado) establece que:

Los usuarios del Centro Juvenil podrán en todo momento formular demandas y quejas en defensa de los derechos previstos en este Reglamento mediante escrito motivado dirigido al Director/a de la Casa.

Transcurridos quince días desde la presentación del escrito sin que haya resolución o en los diez días siguientes a serle comunicada ésta, el demandante podrá formular su queja o manifestar su disconformidad mediante comparecencia en el Servicio de Juventud o mediante escrito de alegaciones dirigido al concejal delegado de Juventud.

La resolución expresa de un órgano municipal pondrá fin a la vía administrativa.

En todo caso, los usuarios y usuarias también se pueden dirigir presencialmente a los equipamientos en horario de atención al público i/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico. Igualmente, la dirección de los centros juveniles recoge y tramita todas las quejas y sugerencias de los usuarios y usuarias a través de la atención telefónica.

8. Normativa específica del servicio

- Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia
- Ley 15/2017, de 10 de noviembre, de la Generalitat, de políticas integrales de juventud de la CV.
- Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.
- Cumplimiento de los usos del edificio limitados por la Licencia Municipal de Actividad.
- Reglamento marco de funcionamiento de la red de centros juveniles municipales (aprobado en pleno en octubre de 2007)

- Liquidación del impuesto de los derechos de autor (SGAE) en todos aquellos espectáculos y conciertos a cargo de los grupos, compañías o entidades que generan ingresos de taquilla.

9. Derechos y deberes de la ciudadanía

9.1. Derechos

- Presentar una queja o reclamación sobre el servicio recibido.
- Protección de datos de carácter personal.
- Recibir un trato de respeto y deferencia por parte del personal del servicio.
- Recibir información de los requisitos para acceder a las prestaciones que se ofrecen.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

9.2. Deberes

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta el Servicio.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones.
- Respetar las condiciones de convivencia con los vecinos y las vecinas que viven cerca del centro.
- Formalizar la documentación requerida para hacer uso de los servicios e instalaciones.
- Cumplir las condiciones de seguridad, situaciones de emergencias y evacuación, establecidas para el uso de cada equipamiento.

10. Fecha de aprobación y próxima actualización de la Carta

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por el Pleno de la Corporación Municipal, en sesión ordinaria celebrada el día veinticinco de junio de dos mil veinte.

El contenido se revisará y actualizará cada tres años o siempre que tengan lugar algunas de las circunstancias siguientes:

- Modificaciones normativas que afecten a los servicios prestados o a las Cartas de Servicios.
- Cambios significativos en la organización de las unidades administrativas y en los procesos internos de trabajo.
- Introducción de nuevos servicios y compromisos que respondan mejor a las expectativas ciudadanas. La persona responsable de la actualización, así como del mantenimiento, difusión y cumplimiento de compromisos será quien ostente la coordinación o dirección de la concejalía de infancia y juventud.