



CARTA DE SERVICIOS

Instituto de la Juventud



2025-2028



NIPO: 160250284

El **Instituto de la Juventud (INJUVE)** es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Juventud e Infancia, cuya actuación está dirigida a promover la igualdad de oportunidades entre las personas jóvenes, así como a propiciar su desarrollo integral y su participación libre y eficaz en el desarrollo político, social, económico y cultural de España.

Redes sociales



Los fines del INJUVE son:

-La promoción de la igualdad de trato y oportunidades de la juventud

-El fomento de la participación libre y eficaz de las personas jóvenes en el desarrollo político, social, económico y cultural del país.

-La ejecución como agencia nacional de los programas europeos Erasmus+ en sus líneas de educación no formal y Cuerpo Europeo de solidaridad, o aquellos que los sustituyan.

-Propiciar, en colaboración con las restantes administraciones públicas, la Unión Europea y la sociedad civil la garantía de las condiciones necesarias para la consecución de estos fines de modo que las personas jóvenes tengan derecho efectivo a diseñar y desarrollar sus propios proyectos vitales.

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

Cooperación Internacional

“Programa Erasmus + Juventud y Deporte”. Cuerpo Europeo de Solidaridad (CES). Campos de trabajo del Servicio Voluntario Internacional (SVI). Youthpass. Discover EU. Eurodesk. Actividades de Formación TCA/NET. Carné Joven Europeo. Cooperación Multilateral.

Promoción del Asociacionismo Juvenil

Subvenciones INJUVE para el mantenimiento, funcionamiento y equipamiento de asociaciones juveniles. Subvenciones con cargo a la asignación tributaria del IRPF. Información, apoyo y asesoramiento técnico a asociaciones juveniles. Subvención, colaboración y apoyo al Consejo de la Juventud de España.

Observatorio de la Juventud

Estudios, investigaciones y encuestas generales sobre la juventud española. Estadísticas sobre Juventud. Sondeos de opinión. Revista de estudios “De Juventud”. Juventud en Cifras. Consulta de bases de datos sobre Juventud. Jornadas temáticas de Juventud.

Biblioteca de Juventud

Búsquedas bibliográficas e información actual sobre datos estadísticos concretos relacionados con la juventud. Productos documentales. Consulta presencial de documentación en sala de lectura. Productos documentales

Información Juvenil

Red de Servicios de Información Juvenil (SIJ). Difusión informativa a través de la web del INJUVE y redes sociales. Programa SIJ + Garantía Juvenil.

Creación Joven

Ayudas INJUVE para la creación Joven y espacios de ensayos.

Premios de Juventud

Premios Nacionales de Juventud. Certamen y Congreso “Jóvenes Investigadores”. Certamen Nacional “Jóvenes Emprendedores”. Premios INJUVE de Periodismo y Comunicación.

Programa Reconoce

Sistema Online de Acreditación de competencias transversales adquiridas mediante la participación en actividades juveniles de educación no formal y de voluntariado juvenil para favorecer la empleabilidad.

Programa de empleo público para jóvenes

El INJUVE realiza anualmente contrataciones de personal laboral temporal con cargo a subvenciones que recibe del Servicio Público de Empleo.

Centro Eurolatinoamericano de Juventud (CEULAJ)

El CEULAJ es un centro dependiente del INJUVE, situado en la localidad de Mollina (Málaga), cuyo espacio pone a disposición de la juventud y de sus organizaciones, para la realización de actividades de formación e intercambio de experiencias tanto en el ámbito nacional como internacional.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

C1. Las convocatorias de becas de estudio y formación, ofertas de empleo público y privado, premios y reconocimientos, cursos de capacitación profesional, programas de movilidad internacional, ayudas económicas y subvenciones organizados por administraciones públicas autonómicas, estatales, europeas e internacionales, así como por entidades del tercer sector dirigidas a personas jóvenes se publicarán en la web del INJUVE con un máximo de 24 horas, desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web por el órgano o unidad competente y en horario laboral.

11.A % de contenido que se publica en la web antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.

11.B % de contenido que se difunde en redes sociales antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.

11.C % de contenido que se difunde en la cuenta de Instagram de Creación INJUVE antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.

11.D % de contenido que se difunde en la cuenta de Instagram de Eurodesk Spain antes de 24 horas desde la remisión de la solicitud de admisión de contenidos en la web en relación con el total.

C2. Realizar un mínimo de 2 jornadas temáticas de juventud anuales organizadas por el Observatorio de la Juventud.

I2. Número de jornadas de temática de juventud realizadas anualmente sobre el total de jornadas previstas.

C3. Realizar al menos 30 contrataciones, al año, de personal laboral temporal de personas jóvenes con cargo a subvenciones que recibe del Servicio Público de Empleo.

I3. % de contrataciones realizadas al año de personal laboral temporal con cargo a subvenciones que se reciben del SEPE en relación con el total previsto.

C4. Acreditar el 100% de las competencias y experiencias que se promueven y realizan por parte del INJUVE a través del Programa Reconoce en el plazo de 30 días.

I4. % de competencias y experiencias acreditadas por parte del INJUVE a través del Programa Reconoce en el plazo máximo de días comprometidos.

C5. Incluir al menos una persona joven, menor de 30 años, en la formación de jurados para las convocatorias de premios y subvenciones propias del INJUVE.

I5. % de jurados con representación juvenil formados en las convocatorias de premios y subvenciones propias del INJUVE en relación con el total.

C6. El 100% de las consultas formulas vía email a través del directorio “Conocemos” de la página web del INJUVE serán atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.

I6. % de consultas vía email realizadas a través del directorio “Conocemos” atendidas en el plazo máximo de días comprometidos.

C7. Las consultas telefónicas recibidas al número disponible en el directorio “Conocemos” de la página web del INJUVE, serán atendidas en un plazo máximo de 24 horas, salvo aquellas que requieran una consulta adicional, que se contestarán en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.

I7. % de consultas realizadas a través del teléfono del directorio “Conocemos” atendidas en el plazo comprometido en relación con el total.

C8. El 100% de las consultas bibliográficas relacionadas con la juventud recibidas presencialmente, por vía postal o telemática serán atendidas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.

I8. % de consultas bibliográficas relacionadas con la juventud recibidas presencialmente, por vía postal o telemática atendidas antes de 5 días hábiles desde su recepción en relación con el total.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Las reclamaciones podrán dirigirse a la **Unidad de Apoyo a la Dirección General del INJUVE**, C/ José Ortega y Gasset, 71 (28006 Madrid). (**email: atencionalciudadano@injuve.es**).
- En caso de incumplimiento, la Dirección General dirigirá una carta comunicando personalmente a la persona reclamante, los motivos que han provocado el incumplimiento y las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.
- El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

La ciudadanía podrá presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualesquiera de los servicios en las siguientes formas:

- Presencialmente o por correo postal, en el Registro del Instituto de la Juventud, situado en la C/ José Ortega y Gasset, 71 (28006 Madrid).
- Por medios electrónicos: a través de la web del INJUVE (www.injuve.es), del correo electrónico (atencionalciudadano@injuve.es) y de la sede electrónica del Ministerio de Juventud e Infancia.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

Para el acceso a los servicios previstos, la ciudadanía podrá dirigirse a las unidades de gestión de forma presencial, postal o telefónica, así como a la web institucional. www.injuve.es

SEDE CENTRAL

C/ José Ortega y Gasset, 71 • 28006 Madrid

Tel.: 917827600

Horario: de 9 a 19 h. de lunes a viernes; y de 9 a 14 h sábados

Líneas de autobús 1 • 74 • 26 • 61

Estaciones de Metro Lista (Línea 4) • Manuel Becerra (Líneas 2 y 6) • Diego de León (Líneas 4, 5 y 6)

BIBLIOTECA

C/Marqués de Riscal, 16 • 2801Madrid

Tel.: 91 782 74 73

Horario: de 9 a 14 h. de lunes a viernes.

Líneas de autobús 5 • 14 • 27 • 45 • 150

Estaciones de Metro Rubén Darío (Línea 5) • Colón (Línea 4) • Alonso Martínez (Líneas 4, 5 y 10)

Unidad responsable de la Carta

Unidad de Apoyo de la Dirección

General

Instituto de la Juventud

C/ José Ortega y Gasset, 71 (7ª Planta)

Tel: 917827518

Email: atencionalciudadano@injuve.es