



educacion@segovia.es  
juventud@segovia.es

## **CARTA DE SERVICIOS DE LA CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD DEL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA**

Las Cartas de Servicios son documentos escritos mediante los que la Administración informa sobre los servicios que presta, los derechos que tienen los ciudadanos y usuarios en relación con ellos, y los compromisos de calidad en su prestación.

Esta Carta de Servicios aspira a ser una herramienta municipal más, que exprese el compromiso del Ayuntamiento de Segovia con todos los ciudadanos y especialmente el compromiso de la Concejalía de Educación y Juventud en materia de juventud y en materia de educación.

Con la Carta de Servicios de la Concejalía de Educación y Juventud se pretende facilitar a los ciudadanos información sobre los servicios que presta la Concejalía y la forma que tiene de prestarlos, así como los compromisos que asume para la mejora permanente de la calidad del servicio.

Desde la Concejalía de Educación y Juventud ponemos a disposición de la ciudadanía, y de la juventud en especial, todos los servicios y recursos municipales disponibles y enumerados en el presente documento, con el fin de ser una respuesta real a las necesidades de los propios ciudadanos.



## **ÍNDICE DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD.**

### 1.- Datos Descriptivos de la Concejalía de Educación y Juventud.

- 1.1.- Datos identificativos.
- 1.2.- Servicios prestados en materia de juventud.
- 1.3.- Servicios prestados en materia de educación.
- 1.4.- Derechos de la ciudadanía.
- 1.5.- Formas de participación.
- 1.6.- Normativa reguladora.
- 1.7.- Dirección de la Concejalía de Educación y Juventud.

### 2.- Nuestros compromisos de calidad.

### 3.- Información complementaria.

- 3.1.- Direcciones on line Concejalía de Educación y Juventud.
- 3.2.- Horarios de atención de la Concejalía de Educación y Juventud.
- 3.3.- Evaluación y renovación de la Carta de Servicios.



## **1.- DATOS DESCRIPTIVOS DE LA CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD.**

### **1.1.- Datos identificativos.**

La Concejalía de Educación y Juventud es el área del Ayuntamiento de Segovia que trabaja en el eficaz cumplimiento de las competencias municipales en materia de educación y de juventud.

Aproximadamente un tercio de la población segoviana tiene menos de 35 años, por lo que uno de los retos del Ayuntamiento de Segovia en materia de juventud es el de trabajar por mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía más joven. Desde la Concejalía de Educación y Juventud y a través de los planes de juventud, se desarrollan políticas municipales que sean capaces de mejorar la calidad de vida y el bienestar social de los jóvenes segovianos, promoviendo su autonomía, emancipación, y su desarrollo personal y social.

Por otro lado, la educación es el instrumento más poderoso para transformar una sociedad, a través de Segovia Ciudad Educadora, la Concejalía de Educación y Juventud, pretende conseguir desde las premisas de la integración, la tolerancia, el respeto, la igualdad, la convivencia, la no violencia, o los hábitos de vida saludables, una ciudad más educadora.

A todo ello hay que añadir el cumplimiento de las competencias asignadas por la normativa vigente en materia de educación, como son la atención a los edificios de los colegios públicos en materia de “conservación, mantenimiento y vigilancia”.



## 1.2.- Servicios prestados en materia de juventud.

- **Centro de Información Juvenil de Segovia.** Como servicio especializado, el Centro de Información Juvenil tiene como objetivos fundamentales los de informar, orientar y asesorar a los jóvenes en aquellas cuestiones que para ellos sean relevantes, además de ofrecerles información específica sobre recursos que favorezcan su autonomía y desarrollo personal. Correo electrónico Centro Información Juvenil: [juventudyeducacion.informador@segovia.es](mailto:juventudyeducacion.informador@segovia.es).

**Carné Segovia Joven.** Carné que emite la Concejalía de Educación y Juventud para los jóvenes entre 12 y 35 años empadronados en Segovia o estudiando en un centro oficial de Segovia, que ofrece beneficios y ventajas a los titulares. El carné se realiza en la Casa Joven.

**Carné Joven Europeo.** La Concejalía de Educación y Juventud está acreditada para la expedición del carné joven europeo. El Carné Joven Europeo tiene el objetivo de facilitar a los jóvenes el acceso a bienes culturales y servicios que contribuyan a mejorar su calidad de vida y favorecer su movilidad geográfica. El carné está dirigido a todos los jóvenes con edad comprendida entre 14 y 30 años ambos inclusive, y deja de tener validez al cumplir 31 años. El carné se realiza en la Casa Joven.

- **Inscripción al sistema de Garantía Juvenil.** El Centro de Información Juvenil forma parte del proyecto SIJ + Garantía Juvenil del INJUVE desde abril de 2015, a través de este proyecto los jóvenes interesados pueden informarse e inscribirse al Sistema de Garantía Juvenil. A raíz de este trabajo, la Concejalía de Educación y Juventud ha formado parte de la Mesa de Garantía Juvenil de Segovia.

- **Multiplicador cualificado de la Red Eurodesk.** El Centro de Información Juvenil de Segovia fue reconocido por el INJUVE como multiplicador cualificado de la Red Eurodesk, lo que supone la posibilidad de proporcionar a los jóvenes y a los profesionales del ámbito de la juventud, orientación e información de calidad relativa a Europa.

- **Segovia Joven.** Programa de promoción y desarrollo de actividades alternativas de ocio, formación e información para niños y jóvenes de Segovia.

- a) Segovia Joven +18. Actividades dirigidas a jóvenes mayores de edad, que ofrecen actividades de ocio para jóvenes mayores de 18 años, en horarios adaptados a sus intereses y necesidades, facilitan la movilidad de los jóvenes mayores de edad y fomentan el arte joven.
- b) Segovia Joven -18. Actividades dirigidas a menores de 18 años, cuya intención es la de crear vínculos de referencia entre los jóvenes y la Concejalía de Educación y Juventud, desarrollar actividades de ocio en horarios adaptados al tiempo libre de los jóvenes menores de edad, especialmente tardes y fines de semana y ofertar actividades de ocio educativo en periodos de vacaciones escolares.
- c) Ocio en Familia. Actividades para toda la familia en las que compartir diferentes espacios y momentos en los que reforzar lazos, mejorar la comunicación o, simplemente, para disfrutar en familia.

- **Casa Joven.** La Casa Joven como espacio abierto y dinámico, un espacio de encuentro, ocio, formación e información, en el que también se da cabida a distintas expresiones culturales de los jóvenes como la danza, la música, la pintura o la fotografía, entre otras.



A su vez, la Casa Joven, pretende ser un espacio abierto a la participación, donde los colectivos, asociaciones y, fundamentalmente, los jóvenes a título individual puedan interactuar en sus tiempos libres y de ocio.

La Casa Joven pretende ser un espacio multidisciplinar donde convivir saludablemente basando las relaciones en el respeto y la diversidad, facilitando el uso de las salas y el material disponible a los jóvenes, simplificando el acceso a los recursos para que lo sientan como algo suyo.

**Sala de Ensayo de la Casa Joven.** La Sala de Ensayo de la Casa Joven es un lugar acondicionado creado para el uso de los jóvenes artistas, que se dediquen a la música de manera no profesional, que tengan entre los 14 y los 35 años, y quieran venir a ensayar.

**Sala de Exposiciones de la Casa Joven.** La Sala de Exposiciones de la Casa Joven es un espacio abierto a la cultura, que busca difundir y dinamizar la obra de jóvenes artistas y colectivos, como ONG, asociaciones, así como muestras que puedan resultar de interés.

**Préstamo de material.** Los jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y 36 años, las asociaciones juveniles y otros colectivos que trabajan a favor de los jóvenes, pueden solicitar distinto material para la realización de sus proyectos.

**Cesión de Salas.** Los jóvenes, las asociaciones juveniles, ONG u otros colectivos pueden solicitar la cesión de uso de las diferentes salas de la Casa Joven para el desarrollo de acciones sin ánimo de lucro.

**Espacio de juegos.** Los jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y 36 años, las asociaciones juveniles y otros colectivos pueden hacer uso de los juegos de disponibles, así como de las videoconsolas con las que cuenta la Casa Joven.

- **Escuela municipal de Tiempo Libre de Segovia.** La Escuela pertenece a la Red de Formación de la Junta de Castilla y León, por lo que ofrece títulos oficiales dentro de la educación no formal como monitor o coordinador de tiempo libre, así como acciones formativas no regladas relacionadas con la intervención educativa.

- **Campamentos Segovia Joven.** Los campamentos urbanos Segovia Joven son una alternativa de ocio saludable mediante la realización de una amplia variedad de actividades de carácter educativo, lúdico y deportivo durante el periodo de vacaciones estivales de los jóvenes menores de edad en la ciudad de Segovia. Los campamentos urbanos intentan, además, contribuir a la conciliación de la vida familiar y profesional.

La Concejalía de Educación y Juventud del Ayuntamiento de Segovia organiza en los meses de verano varios turnos de campamentos urbanos:

- Campamentos urbanos multiactividad para niños y niñas de entre 8 y 12 años.
- Campamentos urbanos de multiaventura para adolescentes entre los 12 y los 17 años.



### 1.3.- Servicios prestados en materia de educación.

- **Consejo Municipal Escolar de Segovia.** El Consejo Municipal Escolar del Ayuntamiento de Segovia es un órgano consultivo y de participación de la comunidad escolar en los asuntos de competencia municipal con funciones informativas, de consulta, asesoramiento y apoyo a los centros educativos; en orden a posibilitar la participación ciudadana en la programación y gestión de la enseñanza.

El Consejo está formado por representantes de profesores y directores de los centros públicos y concertados de la capital, además de padres y alumnos, representantes de la Dirección Provincial de Educación, de la Universidad de Valladolid y de los partidos políticos que forman parte de la Corporación Municipal.

- **“Aprender en compañía”** es un programa educativo que se encuadra dentro del proyecto “Escuela Abierta” y que tiene como objeto asegurar que todos los niños y niñas partan de las mismas posibilidades en el trabajo escolar realizado fuera del horario de clase, con el fin de que se tengan en cuenta sus necesidades reales en el contexto familiar y fuera del horario lectivo para mantener la cohesión social.

Aprender en compañía se marca los siguientes objetivos:

- a) Proporcionar a los niños y niñas un espacio en el que puedan realizar tareas escolares, trabajos de grupo o proyectos en condiciones adecuadas para el trabajo.
- b) Garantizar la ampliación del tiempo de aprendizaje fuera del periodo regular de clase.
- c) Proporcionar el acceso a la información (bibliográfica, informática o internet) de apoyo necesaria a todos los niños y niñas fuera del horario lectivo.

- **Actuamos contra la violencia de género y por la igualdad.** En este programa educativo se unen la educación para la prevención de la violencia de género, con el teatro como herramienta didáctica y educativa. Se aplica directamente en el aula y sus destinatarios son los alumnos y alumnas de 5º de primaria de los colegios públicos de Segovia.

- **Tengo una idea.** Proyecto para el fomento de la participación juvenil, que posibilita el desarrollo de propuestas e iniciativas innovadoras, ideadas y desarrolladas por grupos de jóvenes estudiantes de 3º de ESO, con el último objetivo de mejorar Segovia.

Para ello, los jóvenes participan en un concurso de ideas que incluye diferentes actividades formativas, lúdicas y de asesoramiento, que culminan con la presentación de proyectos ante un jurado compuesto por autoridades municipales, posibilitándose su posterior implantación.

- **Cesión de espacios de los colegios públicos de Segovia.** Regulación de la cesión de las instalaciones y dependencias de los centros escolares públicos de Segovia durante el curso escolar, fuera del horario lectivo, y en vacaciones escolares, por parte de entidades sin ánimo de lucro para la realización de actividades educativas, culturales, deportivas, asociativas u otras de carácter social.

- Cumplimiento de las competencias asignadas en materia de **“conservación, mantenimiento y vigilancia de los centros”**.

- **Centro Asociado a la UNED en Segovia.** El Ayuntamiento de Segovia forma parte del Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Segovia, cuyo objeto es el sostenimiento económico del Centro Asociado a la UNED de Segovia, como unidad de la estructura académica de la UNED, a fin de servir de apoyo a la Enseñanza Superior y a colaborar al desarrollo cultural del entorno, así como otras actividades directamente relacionadas con los objetivos.



- **Red de Educadores y Educadoras de Segovia.** La Red es un espacio de encuentro, reflexión y formación para personas que desempeñen una labor educativa en el ámbito del ocio y el tiempo libre, la educación no formal, la educación formal o la intervención social en Segovia. La Red promueve acciones formativas e informativas de interés en el ámbito de la innovación educativa.

Datos de contacto de la Red de Educadores y Educadoras de Segovia:

Página web: <http://www.educadoresenred.org/>

Facebook: <https://es-la.facebook.com/EducadoresenRedSg/>

Canal de YouTube: <https://www.youtube.com/c/ReddeEducadoresyEducadorasdeSegovia>

Correo electrónico: [educadoresenredsg@gmail.com](mailto:educadoresenredsg@gmail.com)

- **Conciliamos.** Es un programa promovido por la Junta de Castilla y León en colaboración con el Ayuntamiento de Segovia, que pretende apoyar a los padres y madres que necesiten conciliar su vida familiar y laboral en los periodos de vacaciones escolares de verano, navidad o semana santa. Se realiza en los edificios de los colegios públicos que facilita el Ayuntamiento de Segovia.

- **Asociación Internacional de Ciudades Educadoras.** El Ayuntamiento de Segovia forma parte de esta asociación no lucrativa, constituida como una estructura permanente para impulsar la colaboración entre los gobiernos locales comprometidos con la Carta de Ciudades Educadoras. En el año 1996, en el marco de los estatutos de la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras, las ciudades españolas asociadas a ella se constituyeron como una red territorial, dando lugar a la Red Estatal de Ciudades Educadoras de España.

- **Aula de Patrimonio.** Programa puesto en marcha por el grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, es un programa pedagógico con la finalidad de que los jóvenes conozcan no sólo sus ciudades sino aquellas otras que ostentan el título que concede la UNESCO.



#### **1.4.- Derechos de la ciudadanía.**

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece en su Artículo 13, los Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y en su Artículo 53 los Derechos del interesado en el procedimiento administrativo.

Así mismo, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en su Artículo 12, enuncia el Derecho de acceso a la información pública, explicando que todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por esta Ley.

En base a lo anterior y atendiendo a los servicios que ofrece la Concejalía de Educación y Juventud y al público al que están destinados, además de los derechos recogidos en la normativa, los ciudadanos en general tienen derecho:

- A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa que, dentro de la Concejalía de Educación y Juventud, es competente para la prestación del servicio requerido.
- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser tratado con respeto y consideración.
- A una información administrativa real y veraz.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a la Concejalía conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía de Educación y Juventud.
- A obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades en curso.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
- Al correcto uso y disfrute de los servicios ofertados conforme a las normas de uso.
- A la calidad de los servicios prestados por la Concejalía.





### 1.5.- Formas de participación.

Para mejorar la calidad de los servicios, la Concejalía de Educación y Juventud cuenta, entre otras herramientas, con un buzón para la gestión de las sugerencias y quejas de los usuarios de sus servicios. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de la Concejalía una valiosa información que permite completar el proceso de mejora continua.

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de la Concejalía de Educación y Juventud a través de los canales que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el formulario disponible en las Oficinas del Registro Municipal del Ayuntamiento de Segovia.
- También de forma presencial, en la Casa Joven. Paseo de San Juan de la Cruz, s/n 40003. Segovia.
- Por correo postal, dirigidas a la dirección de la sede de la Concejalía de Educación y Juventud, en la Casa Joven. Paseo de San Juan de la Cruz, s/n 40003. Segovia.
- A través de la página web [www.segoviajoven.es](http://www.segoviajoven.es), que cuenta con un espacio habilitado exclusivamente para recoger propuestas y sugerencias. Puedes ayudarnos a mejorar con tus sugerencias a través de la página web: [www.segoviajoven.es](http://www.segoviajoven.es).
- Telefónicamente en el número 921 46 04 01.
- A través del correo electrónico en las siguientes direcciones:  
Correo electrónico juventud: [juventud@segovia.es](mailto:juventud@segovia.es).  
Correo electrónico educación: [educacion@segovia.es](mailto:educacion@segovia.es).  
Correo electrónico Centro Información Juvenil: [juventudyeducacion.informador@segovia.es](mailto:juventudyeducacion.informador@segovia.es).

### 1.6.- Normativa reguladora.

Constitución Española.

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la AGE.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE.

Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.

Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.



Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de Racionalización del Sector Público y otras medidas de Reforma Administrativa.

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.

Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.

Ley 26/2015, de 28 de julio, de Protección a la infancia y la adolescencia.

Ley 45/2015, de 14 de octubre, de voluntariado.

### **Juventud.**

Decreto 49/1987, de 12 de marzo, por el que se crea el Registro de Asociaciones Juveniles y Consejos de la Juventud de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Orden de 29 de mayo de 1987 de la Consejería de Educación y Cultura por la que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Asociaciones Juveniles y Consejos de la Juventud de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Ley 11/2002 de 10 de julio, de Juventud de Castilla y León.

Decreto 117/2003, de 9 de octubre, por el que se regulan las líneas de promoción juvenil en Castilla y León.

ORDEN FAM/203/2016, de 14 de marzo, por la que se desarrolla el Título III de las actividades juveniles de tiempo libre, del Decreto 117/2003, de 9 de octubre, por el que se regulan las líneas de promoción juvenil en Castilla y León.

ORDEN FAM/1693/2004, de 26 de octubre, por la que se desarrolla el Título I, «De la formación juvenil», del Decreto 117/2003, de 9 de octubre, por el que se regulan las líneas de promoción juvenil en Castilla y León.

III Plan de Juventud de Segovia.

II Plan de Infancia y Adolescencia de Segovia.

### **Educación.**

Ley Orgánica 8/1985, de 03 de junio, reguladora del Derecho a la Educación.

Real Decreto 2274/1993, de 22 de diciembre, reguladora de la Cooperación de las Corporaciones Locales en el Ministerio de Educación y Ciencia.

Real Decreto 1317/1995 de 21 de julio sobre régimen de convenios de la Universidad Nacional de Educación a Distancia con los centros asociados a la misma, el Consorcio quedará adscrito a la UNED.

Ley 14/2002, de 25 julio de 2002, de Promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León

Ley 12/2010, de 28 de octubre, por la que se modifica la Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.

Reglamento del Consejo Escolar Municipal de Segovia. BOP de 5 de agosto de 2016.

Estatutos del Consorcio Universitario Centro Asociado a la UNED en Segovia. 23 de noviembre de 2016.

## **1.7.- Dirección de la Concejalía de Educación y Juventud.**

Concejalía de Educación y Juventud del Ayuntamiento de Segovia.

Casa Joven. Paseo de San Juan de la Cruz, s/n 40003. Segovia.

Teléfono: 921 46 04 01.

Correo electrónico juventud: [juventud@segovia.es](mailto:juventud@segovia.es).

Correo electrónico educación: [educacion@segovia.es](mailto:educacion@segovia.es).

Correo electrónico Centro Información Juvenil: [juventudyeducacion.informador@segovia.es](mailto:juventudyeducacion.informador@segovia.es).



## 2.- NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.

El 90% de las consultas por correo electrónico, a través de las direcciones genéricas [juventud@segovia.es](mailto:juventud@segovia.es) y [educacion@segovia.es](mailto:educacion@segovia.es) tendrán respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

En el 90% de las consultas realizadas en el Centro de Información Juvenil se realizarán acciones de seguimiento personalizado ya sea de manera presencial, mediante teléfono o correo electrónico.

El 90% de las cuestiones planteadas en las redes sociales de la Concejalía de Educación y Juventud tendrán una respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

Actualización permanente de los contenidos en la página web [www.segoviajoven.es](http://www.segoviajoven.es), así como en las redes sociales de la Concejalía de Educación y Juventud.

La emisión del carné Segovia Joven y del carné Joven Europeo se realizará, una vez se cumpla con los requisitos correspondientes exigidos para cada uno de ellos, en el momento. Cuando por motivos externos a la Concejalía de Educación y Juventud no sea posible su realización momentánea, se enviará por correo al domicilio del petitionerio en el plazo máximo de 5 días.

Los temas consultados y los datos de las personas inscritas y participantes en las actividades de la Concejalía de Educación y Juventud serán tratados con la máxima confidencialidad de acuerdo con la normativa.

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

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

Garantizamos un trato cercano en el que prima la igualdad de acceso a los servicios de la Concejalía de Educación y Juventud sin discriminación por razones de género, raza, orientación sexual, religión, clase social o discapacidad.



### **3.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.**

#### **3.1.- Direcciones on line Concejalía de Educación y Juventud.**

Página web: [www.segoviajoven.es](http://www.segoviajoven.es)

Redes Sociales de la Concejalía de Educación y Juventud:

Facebook: <https://es-es.facebook.com/segovia.joven>

Twitter: <https://twitter.com/segoviajoven>

Canal de YouTube [Segovia Joven](#)

#### **3.2.- Horarios de atención de la Concejalía de Educación y Juventud.**

Horario de invierno. De septiembre a junio.

Por las mañanas de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Por las tardes de jueves a sábado de 17 a 21 horas.

Horario de verano. De junio a septiembre.

De lunes a viernes de 9 a 14:30 horas.

#### **3.3.- Evaluación y renovación de la Carta de Servicios.**

Para evitar la duplicidad de órganos que realicen el seguimiento y evaluación de los servicios prestados por la Concejalía de Educación y Juventud, se van a utilizar los mismos mecanismos de evaluación y renovación de la Carta de Servicios que los utilizados para el III Plan de Juventud de Segovia. De esta forma, la evaluación y renovación de la Carta de Servicios se llevaría a cabo a través de:

- Comisión Técnica. Compuesta por un lado por el Equipo Técnico de la Concejalía de Educación y Juventud del Ayuntamiento de Segovia, y por otro, por el personal de los diferentes departamentos municipales implicados en el desarrollo del III Plan de Juventud.

Realizará el proceso de seguimiento del cumplimiento de la Carta de Servicios a través de: encuestas de satisfacción, seguimiento de reclamaciones, autoevaluación del trabajo,..

- Comisión Política de Seguimiento. Compuesta por un representante de cada partido político con presencia en el Ayuntamiento de Segovia. Tendrán la función de velar por el grado de cumplimiento de las acciones enmarcadas dentro del III Plan de Juventud.

Anualmente se actualizará la Carta de Servicios con las mejoras surgidas de los grupos de seguimiento, y se implantarán acciones de mejora a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción y de la autoevaluación realizada.

AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA  
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD  
Casa Joven  
Paseo San Juan de la Cruz s/n  
Teléfono 921 460 401  
[juventud@segovia.es](mailto:juventud@segovia.es)