

Los servicios de información juvenil del IVAJ

Los Servicios de Información Juvenil del IVAJ tienen como objetivos principales:

- Informar sobre las actividades, servicios y campañas del IVAJ y de la Generalitat Valenciana dirigidas a los jóvenes.
- Ofrecer una información completa, imparcial y actualizada sobre cualquier tema que pueda ser de interés para la juventud.
- Difundir información y documentación a la Red Valenciana de Servicios de Información Juvenil.
- Gestionar la tramitación de credenciales juveniles (carnets de alberguista, carnets internacionales de estudiante y profesor).

La información se presta tanto a través de medios telemáticos (web, e-mail) como telefónicamente y por correo postal, y de manera presencial en las dependencias del IVAJ y en los Espais Joves.

Compromisos de calidad con los CIUDADANOS

Actualización, fiabilidad y accesibilidad

- La información relativa a los programas, convocatorias y campañas del IVAJ estará disponible y actualizada en nuestra página web (www.ivaj.es) en el plazo máximo de las 24 horas siguientes a su publicación o lanzamiento.
- Envío del boletín digital diario Novetats a los Servicios de Información Juvenil adscritos a la Red Valenciana de Información Juvenil.

Rapidez y eficacia

- La información se enviará, a todos los jóvenes suscritos a nuestras listas de distribución, el mismo día de la publicación de una convocatoria o del lanzamiento de una campaña o programa (en el 95% de los casos).
- Respuesta a todas las solicitudes de información (formuladas vía e-mail, teléfono, fax, correo postal) en un plazo inferior a 48 horas laborables contadas desde su recepción.
- Emisión de credenciales en nuestras oficinas de atención al público (Unitats Territorials y Espais Joves) el mismo día que las solicitudes, siempre que aportes la documentación necesaria y reúnas los requisitos para su obtención.

Mejora continua

- Ponemos a tu disposición, tanto en nuestra página web (www.ivaj.es) como en nuestras oficinas, una encuesta para que nos evalúes y ayudes a mejorar la calidad del servicio que te prestamos.
- Analizamos trimestralmente los resultados de las encuestas y los publicamos en nuestra página web.

Transparencia

- Podrás seguir el grado de cumplimiento de los compromisos de esta **Carta de Servicios**, consultando los indicadores de calidad en nuestra página web (www.ivaj.es) o en la página www.gva.es/carta.

Tabla de INDICADORES. Medimos la Calidad

ÁREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
ACTUALIZACIÓN, FIABILIDAD Y ACCESIBILIDAD	Actualización de la información. 	100 %
	Envíos del boletín digital diario Novetats. 	100 %
RAPIDEZ Y EFICACIA	Puntualidad en la distribución de la información. 	95%
	Tiempo de respuesta a las solicitudes de información. 	100%
MEJORA CONTINUA	Publicación de los resultados de las encuestas que valoran nuestro servicio de información vía web. 	100 %
	Publicación de los resultados de las encuestas que valoran nuestro servicio de información presencial. 	100 %

Ayúdanos a prestar un MEJOR servicio

- Ayúdanos a agilizar nuestro trabajo: antes de desplazarte a nuestras dependencias, infórmate de la documentación que necesitas para realizar tu gestión.
- Estamos a tu disposición en el horario indicado: no obstante, siempre que puedas, evita hacer tus gestiones en horas punta (entre las 11 y las 13 horas). Así podremos atenderte más rápidamente y mejor.
- Ayúdanos a mejorar cumplimentando las encuestas que encontrarás tanto en nuestra página web (www.ivaj.es) como en nuestras dependencias con nuestro servicio o queres en nuestras dependencias (Unitats Territorials y Espais Joves).
- Si tienes cualquier problema con nuestro servicio o quieres aportar sugerencias, te rogamos que emplees los impresos normalizados que, a tal efecto, encontrarás en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana, en nuestra página web o en la página web www.gva.es, en el apartado de atención al ciudadano.

Directorio

CCDIJ
C/ Hospital, 2
Tel.: 012
Tel.: 9639 85970
Fax: 9639 85905
Correo electrónico:
infoivaj@ivaj.gva.es
Página web: www.ivaj.es

Horario:
Mañanas: De lunes a viernes
de 9 a 14 h
Tardes: De lunes a jueves
de 17 a 19 h

Horario de verano
Mañanas: De lunes a viernes
de 9 a 14 h

IVAJ ALICANTE
Pl. Sant Cristòfol, 8
03002 Alicante
Tel: 012
Tel. 9638 66000
Fax 9659 36709

IVAJ CASTELLÓN
C/ Orfebres Santalínea, 2
12005 Castellón
Tel: 012
Tel. 9638 66000
Fax 9643 57999

IVAJ VALENCIA
C/ Hospital, 2 y 11
46001 Valencia
Tel: 012
Tel. 9638 66000
Fax 9639 85905

Horario:
Mañana: De lunes a viernes
de 9 a 14 h
Tardes: Martes y jueves
de 17 a 19 h

Horario de verano
Mañana: De lunes a viernes
de 9 a 14 h



EL INSTITUT VALENCIÀ DE LA JOVENTUT (IVAJ), DENTRO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA EN QUE SE HALLA INMERSO COMO ORGANIZACIÓN PÚBLICA, SE COMPROMETE ANTE LOS JÓVENES CIUDADANOS A MEJORAR LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN QUE PRESTA ASUMIENDO LOS COMPROMISOS DE CALIDAD CONTENIDOS EN ESTA CARTA.

PROPORCIONAR A LOS JÓVENES UNA INFORMACIÓN COMPLETA Y ACTUALIZADA SOBRE TODOS AQUELLOS TEMAS QUE PUEDAN SER DE SU INTERÉS ES UNO DE LOS OBJETIVOS PRIMORDIALES DEL IVAJ, PUESTO QUE LA INFORMACIÓN, EN NUESTROS DÍAS, SE CONFIGURA COMO UN INSTRUMENTO BÁSICO DE INTEGRACIÓN SOCIAL, QUE POSIBILITA EL ACCESO DE LA JUVENTUD A LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE SE LE OFERTAN, AL TIEMPO QUE LE ABRE NUEVAS VÍAS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN Y DE DESARROLLO PERSONAL.

EL CONSELLER DE BIENESTAR SOCIAL Y PRESIDENTE DEL IVAJ
RAFAEL BLASCO CASTANY



MENSAJE GENERAL

UNA ADMINISTRACIÓN DEL SIGLO XXI HA DE SER EXIGENTE EN SUS METAS Y RESPONDER ACTIVAMENTE A LAS EXPECTATIVAS DE SUS CIUDADANOS. LA GENERALITAT VALENCIANA AFRONTA ESTE RETO ASUMIENDO COMPROMISOS CONCRETOS DE CALIDAD QUE SE PLASMAN EN LAS CARTAS DE SERVICIO.

A TRAVÉS DE ESTAS CARTAS, LOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA PODRÁN EXIGIR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LAS MÁXIMAS GARANTÍAS Y CONOCER EN TODO MOMENTO SU GRADO DE CUMPLIMIENTO.

“UNA ADMINISTRACIÓN DE TODOS LOS CIUDADANOS”