



## III. Otras Disposiciones y Acuerdos

### DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

#### **ORDEN BSF/572/2025, de 20 de mayo, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Juventud.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el capítulo IV del título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

La carta de servicios al ciudadano del Instituto Aragonés de la Juventud se aprobó por Orden de 28 de enero de 2014, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, publicada en el “Boletín Oficial de Aragón”, número 45, de 5 de marzo de 2014. Conforme al artículo 6.5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las cartas de servicios deben actualizarse al menos cada cinco años.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Juventud y el informe favorable emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Juventud, que figura como anexo a esta Orden, y dejar sin efecto la carta aprobada por Orden de 28 de enero de 2014, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia.

Segundo.- Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.- En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.



Cuarto.- Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 20 de mayo de 2025.  
La Consejera de Bienestar Social y Familia,  
CARMEN MARÍA SUSÍN GABARRE



ANEXO. Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Juventud.

## 1.- Presentación.

Misión: El Instituto Aragonés de la Juventud tiene como misión promover la participación libre y eficaz de los jóvenes en el desarrollo político, social, económico y cultural; favorecer su autonomía personal e inserción social; conseguir la superación de las desigualdades sociales y la mejora de su calidad de vida, con especial atención a las políticas de empleo y vivienda, así como procurar el aprovechamiento óptimo de los recursos públicos destinados a la juventud.

Visión: El Instituto Aragonés de la Juventud aspira a ser un órgano integrador de las políticas de juventud en el territorio aragonés, así como un interlocutor de las asociaciones de ámbito juvenil, y de los jóvenes en general.

## 2.- Datos de identificación.

- Denominación del centro: Instituto Aragonés de la Juventud.
- Departamento de adscripción: Bienestar Social y Familia.
- Dirección:
  - calle Franco y López,4 - 50071 Zaragoza.
  - calle San Jorge, 65 - 22003 Huesca.
  - calle Yagüe de Salas,16 - 44001 Teruel.
- Dirección electrónica:
  - Zaragoza: [iaj@aragon.es](mailto:iaj@aragon.es).
  - Huesca: [iajhuesca@aragon.es](mailto:iajhuesca@aragon.es).
  - Teruel: [iajteruel@aragon.es](mailto:iajteruel@aragon.es).
- Página web: [Acerca del... Instituto Aragonés de la Juventud \(IAJ\). Gobierno de Aragón.](#)
- Teléfono.
  - Zaragoza: 976 716 810.
  - Huesca: 974 247 320.
  - Teruel: 978 601 836.
- Horario de atención al público: de 9:00 a 14:00 horas.



Medios de transporte público próximos al centro:

Zaragoza:

Autobuses urbanos:

- 22 (Las Fuentes – Bombarda), parada en Duquesa Villahermosa, 10.
- 22 (Bombarda – Las Fuentes), parada en García Sánchez, 26.
- C13 (Circular), parada en García Sánchez, 26.
- C14 (Circular), parada en Franco y López, 57.
- 38 (Valdefierro-Bajo Aragón), parada en avenida Valencia, 63.
- 35 (Seminario – Parque Goya), parada en avenida Valencia, 63.

Tranvía:

- Parada en la plaza San Francisco.

Parada de taxi:

- Bretón, 22 y Hospital Clínico-Puerta principal.

Estación bici:

- Estación Bizi número 52, Avda. Duquesa Villahermosa con calle Franco y López.

Huesca:

Autobuses urbanos:

- Circular 1, 2 y 3 con parada en Insalud y en Hospital "San Jorge".

Parada de taxi: Hospital San Jorge.

Teruel:

Autobuses urbanos:

- Línea A (Fuenfresca-Ensanche - Centro - Crta. Alcañiz), parada en ronda de Ambeles, 3.



- Línea B (Fuenfresca - Ensanche - Centro), parada en paseo del Óvalo.
- Línea P (Fuenfresca – Centro – Polígono industrial La Paz), parada en paseo del Óvalo 1.

Servicio de taxi: Paseo del Óvalo.

- Mapa geográfico de localización:

Huesca (calle San Jorge, 65).



Teruel (calle Yagüe de Salas, 16).







2. Orden BSF/859/2024, de 24 de julio, conjunta de los Departamentos de Hacienda, Interior y Administración Pública y Bienestar Social y Familia, por la que se establecen los precios públicos de las prestaciones de servicios, actividades y entregas de bienes accesorias a las mismas realizadas por el Instituto Aragonés de la Juventud.

Programas y prestaciones:

Información joven:

Decreto 133/2020, de 23 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el reglamento que regula la organización y funcionamiento del Sistema Aragonés de Información Joven.

Actividades de tiempo libre:

1. Decreto 74/2018, de 24 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las actividades juveniles de tiempo libre en la Comunidad Autónoma de Aragón en su modalidad de acampadas, colonias y campos de trabajo.
2. Decreto 183/2018, de 23 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las Escuelas de Tiempo Libre y sus enseñanzas en Aragón.

4.- Relación de las prestaciones o servicios dispensados:

4.1. Información joven:

- Información sobre procedimientos gestionados por el Instituto Aragonés de la Juventud.
- Direcciones útiles de organismos, asociaciones y entidades que prestan servicios a la juventud.
- Difusión de la información a través de folletos, publicaciones, página web, redes sociales y otros formatos informativos sobre los servicios que se prestan.
- Coordinación de los servicios de información juvenil del territorio.

4.2. Formación a jóvenes:

- Promoción y coordinación de actividades de formación dirigida a población joven en todo el territorio aragonés.



#### 4.3. Escuelas de tiempo libre:

- Reconocimiento oficial de las escuelas de tiempo libre.
- Gestión y supervisión de cursos de monitor, director de tiempo libre e informador juvenil que ofrecen las Escuelas de Tiempo Libre reconocidas.
- Emisión de diplomas de monitores de actividades de tiempo libre, directores de actividades de tiempo libre e informadores juveniles.
- Formación en tiempo libre dirigida a personas que trabajan en este ámbito.

#### 4.4. Instalaciones juveniles:

- Plazas de residencias juveniles.
- Coordinación red de albergues.
- Prestación de salas para la realización de actividades.

#### 4.5. Actividades juveniles de tiempo libre:

- Realización de actividades como acampadas juveniles, colonias, rutas o campos de trabajo.
- Ayudas, subvenciones y becas destinadas a las actividades juveniles de tiempo libre.

#### 4.6. Programa Carné Joven:

- Gestión y coordinación del Programa del Carné Joven.
- Emisión del Carné Joven.

#### 4.7. Asesorías propias en el ámbito de juventud:

- Servicio de asesorías que se consideren relevantes para responder a las necesidades de la población joven en todo el territorio aragonés.
- Oficina de emancipación joven cuyas áreas de actuación son el empleo, la vivienda y la cualificación profesional.

#### 5.- Derechos de la ciudadanía en relación con los servicios prestados.

- Recibir información comprensible y clara sobre los de programas, servicios y actividades realizadas por el Instituto Aragonés de la Juventud, a través de diferentes vías:
  - El propio Instituto Aragonés de la Juventud.



- La página web <https://www.aragon.es/> y/o por correo electrónico [iaj@aragon.es](mailto:iaj@aragon.es).
- Redes sociales digitales: X, Instagram y Facebook.
- Participar en todos los programas, servicios y actividades con plena garantía de respeto a la igualdad de oportunidades, siempre que se cumplan los requisitos establecidos.
- Contar con un espacio propio, diferenciado de otros dedicados a diferentes servicios, denominado Punto de Información Joven y dedicado a dar servicios de información juvenil.

6.- Libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- En las dependencias del Instituto Aragonés de la Juventud.
- En todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- En internet, en la página web del Gobierno de Aragón <https://www.aragon.es/>.

7.- Compromisos de calidad que se asumen, indicadores de calidad y modos de medición:

Compromisos de calidad	Indicadores	Medición
1. Impulsar la participación en políticas y programas de Juventud a la juventud aragonesa, asociaciones juveniles, Instituciones en General, así como del resto de la sociedad aragonesa, a través de un mecanismo ágil de recepción de propuestas, sugerencias y quejas	(Propuestas contestadas / Propuestas recibidas)* 100 = 100%	Registro de propuestas recibidas.



Compromisos de calidad	Indicadores	Medición
a las que se dará respuesta al 100% en un plazo de 18 días hábiles.		
2. La Red del Sistema Aragonés de Información Joven, cubrirá como mínimo el 80% del territorio Aragonés.	(Número de comarcas con centros adheridos a la red/ número de comarcas)*100 $\geq$ 80%	Censo de centros dados de alta.
3. Impulsar, como mínimo, 110 acciones formativas dirigidas a la juventud o a mediadores juveniles en materia de empleabilidad, prevención de la salud, asociacionismo además de otras cuestiones relacionadas con el desarrollo general de la juventud.	Número de acciones formativas por año $\geq$ 110.	Documento de planificación anual de acciones de la Escuela de Formación Permanente.
4.- Responder al 90% de las solicitudes del servicio de asesoría y consultoría en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su solicitud.	Tiempo transcurrido entre la solicitud de asesoría y consultoría y la respuesta a la misma.	Hojas de registro de consultas del servicio de atención al usuario.
5.- Responder al 90% de las solicitudes de demanda de salas del Espacio Joven en un máximo de 2 días hábiles	Tiempo transcurrido entre la solicitud de salas del Espacio Joven y la respuesta a la misma.	Hojas de registro de solicitud de espacios.
6.- Convocar las plazas disponibles de residencia de	Porcentaje de plazas disponibles convocadas al menos,	- Publicación en Boletín Oficial de Aragón



<b>Compromisos de calidad</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
estudiantes con 100 días naturales de antelación al inicio de cada curso académico.	con 100 días naturales respecto del inicio del curso académico.	- Inicio curso académico
7.- La emisión del 90% de los carnés y títulos de monitor y director de tiempo libre se efectuará en un plazo no superior a 12 días hábiles desde la recepción del acta subsanada de las Escuelas de Tiempo Libre, en adelante, ETL's.	Tiempo transcurrido entre la entrega del acta de curso al IAJ y la emisión de Títulos y Carnets de Monitor y Director de Tiempo Libre.	Relación de cursos notificados por las ETL's.
8.- La emisión del 90% de carnés joven clásico, se efectuará en un plazo no superior a 7 días hábiles desde la recepción de la documentación necesaria en la oficina del Carné Joven.	Tiempo transcurrido entre la entrega de documentación y la entrega del Carné Joven.	Relación de Carnés emitidos.

8.- Sistemas de participación y colaboración de la ciudadanía en la mejora de la presentación del servicio:

Medición sistemática de la percepción de la calidad de los servicios públicos por parte de los usuarios, a través de encuestas de satisfacción, así como otros medios indirectos. La gestión se realizará por el Instituto Aragonés de la Juventud.

Habilitación de una metodología de participación a través de la página web, del Instituto Aragonés de la Juventud. En esta misma página se describirá su metodología de utilización.



De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21.j) de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos, las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

9.- Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio:

El Instituto Aragonés de la Juventud está comprometido con la protección del medio ambiente, procurando una gestión medioambiental eficiente mediante medidas tales como el uso de papel reciclado, la impresión de papel en doble cara y la potenciación del uso de la comunicación electrónica.

Respecto a la salud laboral, se dispone de un desfibrilador semiautomático y se realiza una formación periódica sobre el uso del mismo, así como una formación en primeros auxilios por parte del personal laboral de la Residencia Baltasar Gracián.

Por lo que respecta a la igualdad de género, la redacción de los actos y disposiciones administrativas tramitadas por el Instituto Aragonés de la Juventud incorpora la perspectiva de género, siendo respetuosos con las directrices de un lenguaje inclusivo, integrador y no sexista en cumplimiento de lo establecido en la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón. Asimismo, en la programación, desarrollo y prestación de los servicios y actividades se garantiza el cumplimiento del principio de igualdad entre hombres y mujeres.

En relación a la calidad del servicio: establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en base el modelo EFQM, además de las correspondientes certificaciones en normas ISO que se consideren como herramientas de utilidad en la gestión de este Instituto.

10.- Otra información.

Los procedimientos del Instituto Aragonés de la Juventud se pueden consultar en <https://www.aragon.es/tramites>.