

## **REGLAMENTO DE USO DEL CENTRO INSULAR DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN JUVENIL Y CENTRO INSULAR DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO**

(Acuerdo del Pleno del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife de fecha 29 de septiembre de 2006, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife nº 181, de 26 de diciembre de 2006)

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La información es un derecho fundamental reconocido en nuestra Constitución y es deber de las entidades e instituciones competentes en materias sociales proporcionar a la población servicios específicos de información que se adapten a las características de los diferentes colectivos.

Para el Área de Juventud, Educación y Mujer del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, ofertar información oportuna, puntual y accesible es una de las prioridades en la que se ha venido trabajando en los últimos años, de forma prioritaria con los y las jóvenes y en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

En lo que se refiere a la Información Juvenil en Canarias, en virtud del Decreto 93/1992, de 5 de junio, se regula la RED CANARIA DE INFORMACIÓN JUVENIL, al objeto de establecer los mecanismos adecuados para que la información llegue a los jóvenes de forma amplia, objetiva y actualizada. Se establece, en el decreto, una estructura clasificada en Centros y Puntos según su dedicación y el volumen de personal que lo atiende.

Como resultado del proceso de transferencias efectuadas por Decreto 158/1997, de 11 de Julio, del Gobierno de Canarias, modificado por el Decreto 332/1997, de 19 de diciembre, de TRASPASO AL CABILDO INSULAR DE TENERIFE DE LOS SERVICIOS, MEDIOS MATERIALES Y RECURSOS PARA EL EJERCICIO DE COMPETENCIAS EN MATERIA DE OCUPACIÓN, OCIO Y ESPARCIMIENTO, corresponde a esta Corporación Insular, desde el 1 de enero de 1998, la organización de actividades relacionadas con el ocio y el tiempo libre, así como el desarrollo, la promoción y coordinación de los servicios de información juvenil reconocidos oficialmente en la isla. Esto se lleva a cabo a través del Centro Insular de Información Juvenil, encargado de coordinar a estos Servicios.

Las formas actuales, los contenidos y la gran cantidad de información que se genera unida al grado de abstracción de su difusión hacen necesaria la existencia de canales intermedios que hagan llegar al joven la información precisa. La información se concibe de manera uniforme, como si pudiera ser accesible a todos los jóvenes de manera idéntica, pero no es así. Esta claro que si el colectivo juvenil no tiene puntos de referencia contruidos no podrán comprender la información que les esta siendo destinada desde cualquier vía o medio de comunicación oral, visual o escrita. Para algunos jóvenes el ambiente familiar y los estudios les proporcionan estos conocimientos básicos, pero para otros que no han tenido oportunidad, el problema no se soluciona con el bombardeo diario de información. Los jóvenes necesitan información relativa a orientación, elección profesional, formación, derechos, calidad de vida, para poder así, tomar sus propias decisiones y poder decidir con mayor claridad el mejor camino hacia la vida adulta.

Esta es la labor que debe llevar a cabo todo servicio de información juvenil, es decir, debe recoger, generar, elaborar y difundir información para los jóvenes y de los jóvenes, con el fin de favorecer su protagonismo, facilitar su iniciativa, su capacidad de expresión y de comunicación individual y social. En definitiva, facilitar su desarrollo social y económico, cultural y político, poniendo especial énfasis en aquellos colectivos menos informados y que tienen más dificultades para acceder a la información.

En esta línea, el Centro Insular de Información y Documentación Juvenil de Tenerife, viene desempeñando desde 1998 un papel fundamental en la difusión, atención personal y descentralización de la información juvenil, a través del propio Centro y sus asesorías y a través de la coordinación de la Red Insular de Información Juvenil.

En cuanto a la información en materia de Igualdad de oportunidades, el ámbito local es uno de los escenarios que presenta mayores ventajas para desarrollar, de manera eficaz, las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Las instituciones y entidades locales, por su cercanía con la ciudadanía, se constituyen como los mejores instrumentos para el conocimiento de las necesidades y recursos de la población, y es desde este conocimiento desde el que pueden elaborarse actuaciones realmente efectivas.

El Área de Juventud, Educación y Mujer del Cabildo de Tenerife, desde el convencimiento de la importancia de la comunicación, la cooperación y el intercambio de experiencias en materia de igualdad de oportunidades a nivel local como requisito indispensable para la eliminación de las discriminaciones, y en el marco de la segunda convocatoria de la Iniciativa Comunitaria Interreg III-B espacio Azores-Madeira-Canarias, está desarrollando el Proyecto Violeta “Red de Cooperación Macaronésica por la Igualdad de Oportunidades” que se plantea, como una de sus principales metas, la puesta en marcha o consolidación de recursos y/o servicios de información, asesoramiento y documentación en materia de igualdad de oportunidades.

La implantación y/o consolidación del centro de información, asesoramiento y documentación en materia de igualdad de oportunidades, debe entenderse, por tanto, como una acción positiva dentro de las líneas estratégicas de la política específica de igualdad de oportunidades, adaptado a las necesidades de su entorno y de la población de la Isla.

El hecho de que poblaciones de muy distintas características y de ámbito insular, dispongan de un Centro de esta naturaleza en el que se aglutinen servicios destinados a mujeres y a jóvenes, es un primer paso imprescindible para la difusión y promoción de la igualdad de oportunidades y de políticas juveniles, favoreciendo la coordinación, aprovechando el uso común de recursos materiales y humanos y multiplicando las opciones de difusión y promoción.

El Centro de Información, Asesoramiento y Documentación de la Mujer se define por tanto, como un recurso de ámbito insular destinado a difundir políticas de igualdad y como herramienta de comunicación y diálogo entre la Administración y la sociedad.

Por ello, el Área de Juventud, Educación y Mujer del Cabildo Insular ha considerado necesario la elaboración de un reglamento que regule el servicio público del Centro de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de Igualdad de Oportunidades y Centro Insular de Información y Documentación Juvenil.

## CAPÍTULO I Disposiciones generales

### **Artículo 1: Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de funcionamiento y usos del Centro de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de Igualdad de Oportunidades y del Centro Insular de Información y Documentación Juvenil.

### **Artículo 2: Finalidad del Centro.**

El Centro es un servicio público y gratuito, cuyo objetivo prioritario es ofrecer información y asesoramiento a los y las jóvenes sobre todos los temas que son de su interés, favoreciendo el desarrollo social, económico, cultural y político de la juventud, y ofrecer información sobre los derechos y oportunidades de las mujeres, proporcionando orientación y asesoramiento en distintas materias relacionadas con la Igualdad de Oportunidades.



Asimismo, desde el Centro Insular se promueve y fomenta la creación de Centros y Puntos de Información Juvenil en la isla, coordinando los 135 servicios que integran la Red Insular de Información Juvenil.

### **Artículo 3: Titularidad del servicio.**

La titularidad del Centro es del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, adscrito al Servicio Administrativo de Juventud, Educación y Mujer que podrá gestionarla directamente o indirectamente a través de las formas previstas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de bases de régimen local, o encomendar su gestión. Esta gestión podrá abarcar la totalidad de los servicios que desde el Centro se prestan o una parte de los mismos.

### **Artículo 4: Usuarios/as del Centro.**

Podrán utilizar los servicios del Centro, de manera preferencial, todos/as los y las jóvenes de la Isla de Tenerife comprendidos entre los 14 y 30 años de edad y todas las mujeres de la Isla de Tenerife.

Además podrán ser usuarios/as puntuales del Centro profesionales y personal técnico que realice acciones destinadas a la población juvenil de la Isla y/o actuaciones en materia de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres, así como responsables de instituciones públicas o privadas.

Excepcionalmente, se prestarán servicios a jóvenes, mujeres o instituciones que no siendo residentes de la Isla, demanden asesoramiento o información disponible en el Centro.

## **CAPÍTULO II Servicios ofrecidos**

### **Artículo 5: Servicios Prestados y régimen de utilización de los mismos.**

1.-La oferta de servicios del Centro estará integrada como mínimo por:

<b>AMBITO DE ACTUACIÓN</b>	<b>SERVICIOS DEL CENTRO</b>
Jóvenes	Información juvenil
	Asesoría de estudios, profesiones e inserción laboral
	Unidad de Atención a la Sexualidad Juvenil
Mujeres	Información en materia de igualdad de oportunidades.
	Servicio de asesoramiento en materia de igualdad de oportunidad

Jóvenes Mujeres Profesionales	Servicio de documentación en materia de igualdad de oportunidades.
	Servicio de préstamo.
	Sala de documentación y lectura.
	Sala de usos múltiples.
	Sala Tecnológica.

Adicionalmente podrá prestarse cualesquiera servicio destinado a jóvenes y/o mujeres y entre ellos, cursos, talleres, actividades de difusión de información generalista y específica, según lo establecido en el Plan de Trabajo que confeccionará semestralmente el equipo directivo del Centro.

2.- Los servicios permanentes que se presten en el Centro se realizarán en los espacios destinados para la prestación del mismo, serán de libre acceso y utilización por los/as usuarios/as.

3.- Las actividades puntuales se realizarán en aquellos espacios que se determinen en cada momento, ajustándose al tipo de actividad y número de asistentes previstos, estando reservada la utilización de los espacios a aquellos usuarios/as que se hayan inscrito previamente en las actividades según criterios fijados por el equipo directivo para cada actividad, en todo caso tal y como se recoja en los documentos pertinentes para la difusión de cada actividad puntual.

#### **Artículo 6: Régimen de uso de los espacios por colectivos y asociaciones:**

- 1- Si el régimen de programación de actividades lo permite, podrán ser cedidos los espacios restringidos a aquellos colectivos o asociaciones juveniles y/o de mujeres de la isla de Tenerife para la realización de actividades organizadas por ellos.
- 2- Las solicitudes de uso de las instalaciones del Centro se cumplimentarán en el modelo que se adjunta a las siguientes normas (Anexo I) en el que se identificarán los siguientes extremos:
  1. Días de utilización (se podrá indicar hasta tres períodos alternativos diferentes, en orden de prioridad decreciente)
  2. Objetivos generales y específicos.
  3. Número y tipología de las actividades a desarrollar, así como el día y la hora previstas para su realización.

La solicitud será formulada por el responsable principal de grupo, en representación de la entidad o colectivo, ostentando la consideración de interesado a los efectos previstos en las Leyes.

3- El uso de los espacios por parte de asociaciones y/o colectivos, se entenderá vinculado al desarrollo de actividades concretas que contribuyan positivamente a la formación, participación, información y promoción de la juventud, y/o actividades de promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, cuyos

beneficiarios directos sean jóvenes de la Isla con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años, inclusive, y mujeres de la Isla.

La actividad a desarrollar deberá carecer de ánimo de lucro, sin perjuicio de que pueda exigirse contraprestación a los beneficiarios de la misma, al objeto de cubrir los costes de la actividad.

4- La petición se articulará mediante escrito presentado en el propio Centro según formularios disponibles, siendo informado por el director/a del Centro y resuelta la solicitud en el plazo máximo de 10 días hábiles.

5- La Sala Tecnológica y el Servicio de Préstamo documental tendrán un régimen especial de uso que se establecen como anexos al presente reglamento.

#### **Artículo 7: Horario de prestación del servicio.**

El horario de atención al público del Centro será de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes y jueves de 9 a 18 horas.

La dirección del Centro se reserva la posibilidad de proponer cambios en el horario con objeto de adatar los mismos a las necesidades puntuales que surjan. Los cambios deberán ser resueltos por el Consejero/a de Juventud, Educación y Mujer del Cabildo de Tenerife.

#### **Artículo 8: Pago del servicio.**

Los servicios permanentes del Centro son gratuitos.

Los servicios específicos y actividades puntuales, en el caso de que no se haya establecido previamente su gratuidad, se establecerán para cada caso el precio público por parte del Consejo de Gobierno del Cabildo Insular.

#### **Artículo 9: Organización del Servicio:**

La actividad permanente del Centro se desarrollará físicamente en el local situado en la Calle Bethencourt Alfonso, nº 17. Se podrán utilizar otras dependencias si las actividades programadas lo requirieren, solicitando las mismas a los responsables correspondientes.

El Centro se organizará respondiendo a un Plan de Trabajo que recogerá los objetivos de cada uno de los servicios y las actividades se planificarán, ejecutarán y evaluarán por periodos trimestrales diferenciando para cada caso entre actividades permanentes, temporales y puntuales.

El plan será elaborado por el equipo directivo del Centro, teniendo en cuenta las necesidades detectadas en la población beneficiaria, a través de los instrumentos de evaluación que se establecerán periódicamente para cada servicio, y será aprobado por la Consejería de Juventud, Educación y Mujer dando cuenta al Consejo de Gobierno Insular.

### **Artículo 10: Derecho de los/as usuarios/as.**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/ 1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Común, y al Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, las personas usuarias de los servicios tienen derecho a:

1. Ser tratada con respeto y consideración
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática,
3. Ser atendida directa y personalmente
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida
5. Recibir información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la mas estricta confidencialidad
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende y tramita los procedimientos en que sean parte
8. A recibir información acerca de los servicios que se presta en el Centro y las actividades que se realizan. En todo caso existirá un ejemplar del plan de trabajo a disposición de los usuarios/as.

### **Artículo 11: Deberes de los/as Usuarios/as:**

1. Hacer un uso correcto de los materiales e instalaciones
2. Atender a las indicaciones y órdenes dadas por los responsables del servicio en cuanto al uso del material, instalaciones y en el desarrollo de las actividades
3. Al pago de los precios públicos que se establezcan oportunamente.
4. A mantener un trato respetuoso con los/as trabajadores/as y con el resto de usuarios/as.

### **Artículo 12: Compromisos en la Gestión del Centro:**

El Centro se compromete a prestar los servicios ajustándose a las siguientes condiciones:

- **RAPIDEZ:** La información que no esté disponible en el momento de la consulta se facilitará en un plazo máximo de 7 días.
- **FIABILIDAD.** La información facilitada a las personas que acuden al Centro, se recabará de fuentes de información directa y contrastada y será suministrada de manera exacta, veraz.
- **COOPERACIÓN.** El Centro establecerá una cooperación estable y permanente con entidades públicas y privadas para la adecuada difusión de la información disponible.
- **ACCESIBILIDAD:** los servicios del Centro serán fáciles de contactar, sin citas previas y accesibles a toda la población.
- **OPORTUNIDAD:** la información suministrada se realizará en el momento adecuado y adaptada a quien la necesita.

- IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES: El Centro se compromete a planificar sus acciones y tratar la información incorporando la perspectiva de género en todos los servicios que se presten.

Además el Centro articulará la prestación de sus servicios de acuerdo con los principios establecido en la Carta Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA).

#### **Artículo 13: Sugerencias y reclamaciones:**

El Centro contará con impresos normalizados para la aportación de sugerencias o la interposición de reclamaciones que se encuentran en cualquiera de las oficinas de registro del Cabildo Insular de Tenerife, en el Centro o en la pág. Web

Si se detecta algún error, los/as usuarios/as podrán comunicarse con el centro a través de:

- En el buzón situado en el Centro de Información.
- Mediante llamada telefónica a la unidad responsable de la Carta.
- Por correo postal o fax.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [aabreu@cabtfe.es](mailto:aabreu@cabtfe.es).

#### **Artículo 14: Indicadores de Calidad**

Se evaluará anualmente la calidad en la prestación del Servicio mediante los siguientes indicadores:

- N° de consultas atendidas mensualmente (presencial, carta o correo) por cada uno de los servicios, diferenciando por sexo, edad y tipo de consulta.
- Grado de satisfacción de las consultas planteadas por los usuarios de los servicios.
- N° de días empleados en contestar las consultas.
- Grado de actualización mensual del contenido de nuestras páginas web, muy especialmente los enlaces de la sección de preguntas frecuentes.
- Grado de actualización mensual de los materiales de autoconsulta.
- N° de ejemplares nuevos comprados anualmente para el servicio de documentación.
- N° de actividades puntuales realizadas por cada uno de los servicios
- N° de asistentes a las actividades puntuales diferenciados por sexo, edad y tipo de actividad.
- Grado de satisfacción de los asistentes a las actividades puntuales.
- N° y contenido de los informes trimestrales sobre reclamaciones y sugerencias presentadas.
- N° de sobres con información enviados mensualmente.
- N° de folletos y materiales que editados por el Centro son distribuidos.

## **Artículo 15: Infracciones.**

1. Tendrán la naturaleza de infracciones muy graves las siguientes:

- El retraso en la devolución del material de información o consulta por parte de los usuarios/as del centro.
- El daño o extravío intencionado del material de información o consulta por parte de los usuarios/as del centro.
- El comportamiento inadecuado o contrario a lo dispuesto en este reglamento por parte de los usuarios/as del centro.

2. Tendrán la naturaleza de infracciones graves las siguientes:

- a) La destrucción o inutilización del material, provocada por negligencia grave imputable al beneficiario.
- b) La utilización por el beneficiario del material de información o consulta para un destino diferente al que fue indicado en la solicitud.
- c) El retraso superior a un mes en la devolución del material.
- d) La ocultación o falseamiento de datos en la solicitud.
- e) No retirar el material cuyo préstamo haya sido concedido, si con ello se producen perjuicios para otros solicitantes.

3. Tendrán la naturaleza de infracciones leves las siguientes:

- a) La causación dolosa o negligente de desperfectos en el material que, aún no impidiendo su uso tal y como se venía desarrollando, suponga una merma en su valor.
- b) El retraso en la devolución del material, salvo causa justificada libremente apreciada por el órgano competente.
- c) No retirar el material cuyo préstamo haya sido concedido, salvo causa justificada libremente apreciada por el órgano competente.

## **Artículo 16: Retraso en la devolución del material.**

Por cada día de retraso en la devolución del material, el usuario/a no podrá utilizar los servicios del centro de información, asesoramiento y documentación de la mujer y centro insular de información y documentación juvenil, durante quince días contados a partir del día siguiente al establecido para la devolución, incluyendo los sábados, domingos y festivos.

## **Artículo 17: Pérdida y daños causados en el material.**

El usuario/a responsable de la pérdida o daños en el material, deberá indemnizar al centro con otro ejemplar del material dañado.

## **Artículo 18: Procedimiento sancionador**





La incoación, instrucción y resolución del procedimiento sancionador se registrarán por las normas que regulen la tramitación de los procedimientos sancionadores de las Administraciones locales.

## ANEXO

### RÉGIMEN DE USO DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA DEL CENTRO INFORMACIÓN

La Sala multimedia es un servicio instalado en el Centro que ofrece puestos de ordenador para que los y las jóvenes, las mujeres, mediadores, informadores juveniles, dinamizadores de asociaciones y personal técnico, puedan utilizar de forma gratuita todos los servicios de información y comunicación de internet.

1.- Para la utilización del servicio deberá estarse en posesión de la tarjeta específica de usuario/a, la cual se expedirá en el acto, previa presentación del Documento Nacional de Identidad o pasaporte. Esta tarjeta tendrá una vigencia de dos años, pudiendo ser renovada a su caducidad.

Cada vez que un usuario utilice los servicios del aula deberá entregar la tarjeta de usuario en recepción.

2.- el acceso a los equipos se realizará por riguroso orden de llegada. Cada usuario tiene derecho a la utilización de un puesto de ordenador durante una hora ininterrumpida o durante el periodo de tiempo que en cada momento se determine en función del nivel de saturación del servicio. Transcurrido ese tiempo, el usuario deberá abandonar el puesto.

Si el usuario quisiera utilizar nuevamente el servicio deberá inscribirse como recién llegado la sala.

3.- Los usuarios y las usuarias que deseen realizar impresiones o grabaciones de información en soporte magnético deberán aportar papel y disquetes. Se permite a cada usuario una impresión máxima de 30 hojas.

4.- El servicio no puede ser usada para acceder a información de tipo pornográfico, violento o que manifiestamente atenten contra los derechos humanos o contra las leyes vigentes.

5.- Cualquier uso indebido de los equipos de la Sala, dará lugar a la expulsión del edificio y a la instrucción del procedimiento sancionador.

6.- La pantalla de video conferencia no podrá ser utilizada por los/as usuarios/as en ninguno de los casos.

En todo lo no previsto en este reglamento se regirá por lo establecido en la legislación básica de régimen local.”