

2022

# Carta de Servicios

# Juventud

**Fecha de aprobación:** 22 de abril de 2015  
**Fecha de certificación:** 03 de diciembre de 2021  
**Fecha de última evaluación:** 28 de marzo de 2022



**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados .....	4
3. Compromisos de calidad.....	6
Medidas de subsanación .....	9
Seguimiento y evaluación .....	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades .....	9
5. Participación ciudadana .....	10
6. Gestiones y trámites .....	11
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	12
Órgano directivo. Datos de contacto .....	12
Otros datos de interés .....	12
8. Normativa .....	13

# 1. Presentación

## Madrid se compromete con la juventud. Madrid es joven

El Ayuntamiento de Madrid en el marco de sus políticas de juventud ha impulsado **las acciones destinadas a la juventud** dirigiendo, gestionando y evaluando diferentes servicios dirigidos a la juventud en la Ciudad de Madrid.

La **finalidad** de estos servicios es facilitar a la juventud un marco de referencia y de apoyo y para ello se **pone a su disposición**:

- la Red Municipal de Información Juvenil,
- la Red de los Centros Juveniles,
- el Programa de Europa Joven Madrid,
- el Programa de prevención e intervención Quedat.com,
- el Certamen de Jóvenes Creadores y Festivales de Artes Escénicas
- Servicio de Psicología y Coaching
- los Programas Educativos y de Apoyo al Empleo.
- las subvenciones a las asociaciones y entidades juveniles.

Todo ello por considerar que es preciso **apoyar a la juventud** para profundizar y fortalecer la sociedad con la participación de un sector de la población de vital importancia.

La Carta de Servicios establece un conjunto de principios que deben estar presentes en el trabajo diario de las diferentes acciones que se desarrollan dirigidas a la juventud, y representa un elemento de identidad y cohesión para la población joven del municipio de Madrid con el fin de conseguir un servicio de calidad.

En una sociedad cada día más compleja, el apoyo, la capacitación curricular, el emprendimiento, el reconocimiento, la información y el asesoramiento a la **juventud** juegan, más que nunca, un **papel esencial** en la transición de éstos hacia una vida adulta, autónoma y responsable.

Los **objetivos** básicos de las **acciones** recogidas en esta Carta de Servicios se centran en:

- Orientar y asesorar a la juventud a través de servicios generales o especializados.
- Facilitar la búsqueda, tratamiento y difusión de la información dirigida a la juventud sobre las oportunidades, posibilidades y recursos existentes.
- Dar impulso a los programas europeos.
- Conocer la realidad juvenil, mediante la identificación de los intereses, necesidades y demandas de la juventud, en base a los cuales se diseñan las diferentes actividades que dan vida a los Centros Juveniles sirviendo de referentes a la juventud de Madrid.
- Proporcionar prevención y apoyo a la juventud con las diferentes actividades de ocio saludables, concursos, torneos, espacios creativos, deportes y salidas a la naturaleza.

- Reconocer y apoyar a la juventud con talento artístico e intentar su promoción cultural.
- Proporcionar distintas y variadas modalidades de capacitación curricular y apoyo en la búsqueda de empleo.
- Promover la participación y el asociacionismo juvenil.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que el Ayuntamiento presta a la juventud y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Establecer los compromisos para prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- Promover el desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la ciudad luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad.

## Juventud en cifras

Asesoría Jurídica	Cursos de Idiomas	QuedaT.com	Conecta Juventud 2.0	Campañas de primavera, verano y otoño joven Madrid
501 consultas	380 plazas	10.195 actividades	4.390.141 participaciones	2500 plazas ofrecidas de formación gratuitas

Datos a 31 de diciembre de 2021

## 2. Servicios prestados

### En la Red Municipal de Información Juvenil

Integrada por un **Centro de Información Juvenil** coordinador de **8 oficinas** y **12 puntos de información juvenil** abiertos a todos los jóvenes.

- **Informar, asesorar y orientar** de forma personalizada e inmediata sobre temas de interés juvenil.
- Tramitar los **carnés** internacionales para jóvenes, de estudiante, de profesor, de alberguista y de socios de Centros Juveniles.
- Ofrecer **asesoría jurídica**.
- Gestionar las **Redes Sociales** con presencia en Facebook, Twitter, Instagram, Tik Tok y Canal YouTube.
- Desarrollar el **programa de Europa Joven Madrid** en el Centro Juvenil Chamberí y que ofrece las siguientes actividades:
  - Informar del programa Erasmus+ y de todo lo que Europa ofrece a los jóvenes.
  - Formar parte en los proyectos europeos dentro del programa Erasmus+.
  - Promocionar la participación europea para los jóvenes, la movilidad y la solidaridad a través de la participación de nuestros jóvenes en el Cuerpo Europeo de Solidaridad.

### En la Red de Centros juveniles del Ayuntamiento

- Programar, difundir y desarrollar **actividades y eventos culturales** de promoción a los jóvenes, ofrecer espacios de ocio, creatividad y tiempo libre: talleres, cursos, ponencias, festivales promocionales de artistas emergentes, torneos y jornadas de cultura urbana, locales de ensayo. etc.
- Desarrollar **actividades especiales**: ▪ eventos de fin de semana, ▪ festivales de música o de artes, ▪ espacios para debate, etc.
- Planificar y poner en marcha eventos de **intercambio** con otros países: Semana Europea, Semana de la Juventud.
- **Ceder espacios** diversos según condiciones establecidas en los Centros para el desarrollo de actividades independientes, ensayos, producciones artísticas, literarias o reuniones y jornadas de asociaciones juveniles
- Participar en las **fiestas del Distrito** y en otros eventos Culturales de ámbito municipal cómo Semana de cine de Carabanchel.
- Ofrecer puntos de **acceso gratuito a internet**: Wi-fi en todo el espacio.

- Poner a disposición de los jóvenes los Ciber espacios con equipos informáticos destinados a tal fin

## Actividades de ocio y tiempo libre: Quedat.com

Es un programa de intervención socio educativo a través del ocio y tiempo libre, **fomenta la integración social** a través de las amistades, la participación en grupos y el reconocimiento de las diferencias culturales desde lo lúdico, orientado hacia la integración y el sentimiento de pertenencia respecto de la sociedad receptora sintiéndose parte de la misma.

Este programa sin llegar a la intervención directa individual tiene componentes de la misma que lo convierten en programa de carácter preventivo y de protección. En el ámbito de la educación no formal y desde lo lúdico, se trataría de ofrecer una serie de actividades diversas y plurales, en un espacio propio y de implicación voluntaria, que tienen como fin el aprendizaje y el desarrollo de habilidades sociales, de comunicación y relacionales. El aspecto educativo tiene característica de proceso, en espacios de relación y educación alternativos, donde profesionales de la dinamización y la educación social son referentes educativos, para que puedan desarrollarse procesos de cambio personales y comunitarios que fortalezcan los factores de protección y disminuyan los factores de riesgo, en aras de la mayor integración social y cultural de los adolescentes y jóvenes.

Para el desarrollo de este programa se realiza una intervención en red, con coordinaciones y colaboraciones con los recursos implicados.

Se realiza una convocatoria de **subvenciones** para proyecto bienales en materia de juventud proyectos que se encuadren dentro de las siguientes **líneas de actuación**:

Línea de actuación: Prevención y eliminación de situaciones de riesgo de exclusión y marginación social de los y las jóvenes para el apoyo de formación y mejora de la empleabilidad.

Línea de actuación: Fomento del ocio saludable entre los y las jóvenes y alternativas de ocio y tiempo libre especialmente dirigidas a la prevención de situaciones de riesgo y vulnerabilidad social y desarrollo de acciones dirigidas a reducir la brecha digital.

## Servicio de psicología y Coaching para programas de Juventud.

Servicios de psicología y coaching para programas de juventud, dirigido a la población joven para evaluar, orientar, intervenir y promover acciones de forma individual y grupal con los jóvenes, con un carácter preventivo y terapéutico.

## Actividades deportivas y de ocio saludable

Que se desarrollan como intercentros juveniles con el objetivo de crear sinergias entre los jóvenes de distintas zonas y barrios madrileños.

Incluye

- Salidas a la naturaleza para conocer y respetar el entorno natural de la Ciudad de Madrid y de la Comunidad Autónoma,
- Senderismo, Iniciación a la escalada,
- Colaboración con proyectos del Área de Medio Ambiente en el ámbito natural,
- Torneo de fútbol-sala, torneo de ping-pong, torneo de fútbolín, torneos de Ajedrez

## Programas culturales

- **Certamen Jóvenes Creadores.** Su objeto es el reconocimiento y el apoyo a la juventud con talento, de 14 hasta los 30 años y la promoción de su creatividad. Las modalidades de este año son Cortometraje, Danza, Poesía, Fotografía, Música, Obra Plástica, Microteatro y Relato Corto. Se celebra una convocatoria anual y, a través de una preselección y festivales LanzAfest y LetrAfest, CreAfest y EscenAfest. Se seleccionan a los 16 ganadores, dos en cada categoría, que reciben un homenaje y el premio en la GALA ANUAL con presencia Institucional, con público y familiares de los galardonados.
- **Otros festivales:** Urban Fest (festival de cultura urbana), Retro Game, (exhibición y pruebas con los primeros juegos digitales de los años 90) Villa Roll, (Torneo juegos de roll), Oxido Games, (concursos juegos digitales actuales), Villa Rock, Festival del Terror, Teatro Joven de Bolsillo, etc.
- **BJCEM** (Bienal de Jóvenes Creadores de Europa y del Mediterráneo), es una iniciativa estable y multidisciplinar dirigida a jóvenes artistas de países europeos y del mediterráneo con objeto de promocionarlos, dinamizando su producción cultural y expresiva y facilitando su acceso al circuito del mercado internacional.
- **Exposiciones:** se celebran varias exposiciones al año en los Centros Juveniles, al menos 120 (una o dos mensuales en cada centro) en las que exponen jóvenes artistas en distintas modalidades gráficas.
- Por otra parte, se suman instituciones y entidades que solicitan exponer ante el público joven el objeto del trabajo que realizan en otros países o en distintas realidades sociales y culturales que se organizan en otras zonas expositivas de los centros juveniles como pasillos, salas de usos múltiples, escaleras, etc. Llegando a tener más de 150 exposiciones anuales entre todos los centros Juveniles.
- **Con ojos de Gato** proyecto cultural para conocer la historia de la Ciudad de Madrid, organizando al menos 25 recorridos virtuales o presenciales anuales, sobre el Madrid de los Austrias, Palacio -Real o Museos concretos.

## Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos gratuitos 010 o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Garantizamos que de todos los programas y actividades tendremos **la información actualizada**. Para ello revisamos y realizamos al menos 9.000 actualizaciones al mes, en los canales de información web, Facebook, Twitter, YouTube, Tik Tok e Instagram.

Indicador 1.1. Actualizaciones en la web, Facebook, Twitter, YouTube, Tik Tok e Instagram mensuales.

Indicador 1.2. Canales de información utilizados.

---

#### Compromiso 2

Prestamos desde la **Red Municipal de Información Juvenil** un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite. El objetivo es que la valoración del servicio de información juvenil sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Si no disponemos de la información en el momento, la proporcionamos en los 2 días hábiles siguientes, por el medio solicitado, excepto las peticiones realizadas por correo electrónico durante el mes de agosto.

Indicador 2.1. Valoración del servicio de información juvenil.

Indicador 2.2. Porcentaje de información proporcionada en 2 días hábiles siguientes.

---

#### Compromiso 3

Ofrecemos **información sobre Europa y sus distintos programas**. Para ello, editamos todos los meses del año boletines electrónicos y realizamos, al menos, 150 actividades anuales entre jornadas, acciones divulgativas europeas, seminarios y talleres.



Indicador 3.1. Boletines electrónicos editados.

Indicador 3.2. Actividades realizadas.

---

#### Compromiso 4

Garantizamos en los Centros Juveniles una **programación anual diversificada** y con participación de la juventud en la que se contemplen actividades de carácter educativo, cultural, preventivo, sanitario y lúdico. Ofrecemos, al menos 2.000 actividades de 40 modalidades diferentes. El objetivo es que la valoración de las actividades sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Actividades programadas al año.

Indicador 4.2. Modalidades de las actividades programadas anuales.

Indicador 4.3. Valoración de las actividades.

---

#### Compromiso 5

Ofrecemos como mínimo 6.000 actividades en el **programa QuedaT.com**. Realizamos al menos 1.500 coordinaciones al año con los diferentes recursos, dentro de la intervención en red.

Indicador 5.1. Actividades realizadas anualmente.

Indicador 5.2. Coordinaciones con otros recursos.

---

#### Compromiso 6

Garantizamos de forma anual el desarrollo como mínimo de 9 festivales de **promoción de la creación artística**. Realizamos como mínimo 30 **exposiciones anuales** de obras de jóvenes artistas.

Indicador 6.1. Festivales de promoción artística.

Indicador 6.2. Exposiciones anuales.

---

#### Compromiso 7

Promovemos la realización de **prácticas laborales** dentro del **Programa Red Xarxa Formación Profesional**. El objetivo es que la valoración del alumnado europeo recibido

en Madrid, respecto a la atención recibida por el responsable del programa, sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10

Indicador 7.1. Personas que realizan el programa. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Valoración del alumnado europeo recibido en Madrid, respecto a la atención recibida por el responsable del programa Red Xarxa.

---

### Compromiso 8

Ofrecemos una **programación** variada en las **campañas de primavera, verano y otoño** con un mínimo de 45 cursos diferentes, ofertando al menos 2.400 plazas. El objetivo es que la valoración de los cursos de estas campañas sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.1. Cursos diferentes.

Indicador 8.2. Plazas ofertadas.

Indicador 8.3. Valoración de los cursos.

---

### Compromiso 9

Ofrecemos una convocatoria pública de **subvenciones** a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos bienales de actividades juveniles.

Indicador 9.1. Convocatorias.

---

### Compromiso 10

Ofrecemos un Servicio de Psicología y Coaching para jóvenes de los programas y servicios del Departamento de Juventud.

Indicador 10.1. Número de jóvenes atendidos. *Indicador informativo.*

Indicador 10.2. Valoración del servicio por parte de los jóvenes que reciben tratamiento y/o asesoramiento de coaching. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 11

Contestamos las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación.

Indicador 10.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados a la juventud. Indicador informativo.

Indicador 10.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados a la juventud contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación.

### Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento>Calidad y Evaluación>Modelos de Calidad y Excelencia>Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Recibir un trato con respeto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el Servicio.
- Exigir responsabilidades a las Administraciones Públicas y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Realizar consultas sin cita previa, de manera anónima, respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de las necesidades y preferencias.
- Acceder a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Recibir una información, facilitada de forma plural y objetiva, exenta de influencias políticas, religiosas o comerciales.
- Garantizar la confidencialidad respecto a los datos personales y a la información que se facilite.
- Acceder, rectificar, cancelar y formular oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.

- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.

## Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y colaborar con los profesionales del Servicio.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles.
- Cumplir las normas y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del servicio.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio de Información Juvenil.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.

- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a los servicios de juventud municipales, se puede participar por las siguientes vías:

- Facebook: <https://es-es.facebook.com/MadridJuventud/>
- Twitter: <https://twitter.com/madridjuventud?lang=es>
- Instagram: <https://www.instagram.com/madridjuventud/?hl=es>
- YouTube: [https://www.youtube.com/channel/UCe4A4qrT\\_Rs7r2kSjz1orPw](https://www.youtube.com/channel/UCe4A4qrT_Rs7r2kSjz1orPw)
- Tik Tok: <https://cutt.ly/juventudtiktok>
- a través de la página web [www.madrid.es/juventud](http://www.madrid.es/juventud) se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los centros juveniles; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con juventud. Están en: [Trámites/ Servicios Sociales/Jóvenes:](#)

- Subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de actividades juveniles.
- Certamen de Jóvenes Creadores.

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social:  
Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud  
Paseo de la Chopera, 41, planta baja (28045 Madrid)  
914 801 112



### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

**Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid**  
Paseo de la Chopera, 41, planta baja (28045 Madrid)  
914 801 114  
[djuventud@madrid.es](mailto:djuventud@madrid.es)

Todas las direcciones horarias y demás datos complementarios de nuestros se encuentran en: [www.madrid.es/juventud](http://www.madrid.es/juventud)

**Asesoría Jurídica Juvenil**  
Centro Juvenil Chamberí

C/ Raimundo Fernandez Villaverde nº 2

915 353 456

Horario: martes y jueves de 17:00 a 20:00. Agosto cerrado.

Servicio de Psicología y Coaching ( Centralizado )

Centro Juvenil “El sitio de mi recreo”

Calle Real de Arganda 39

Horario: lunes a viernes, de 12:00 a 20:00.

Email: [psicologia.juventudmadrid@gmail.com](mailto:psicologia.juventudmadrid@gmail.com) y [coaching.juventudmadrid@gmail.com](mailto:coaching.juventudmadrid@gmail.com)

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

### Normativa específica. Normativa Europea, Leyes y Reales Decretos

#### Europea

- Resolución del Consejo de la Unión Europea de 27 de junio de 2002, sobre la educación permanente (DOCE de 9 de julio de 2002.)
- Resolución del Consejo de la Unión Europea de 25 de noviembre de 2003, en materia de objetivos comunes relativos a la participación y la información de los jóvenes (DOCE de 5 de diciembre de 2003).
- Resolución del Consejo de la Unión Europea de 24 de mayo de 2005, relativa a la aplicación de los objetivos comunes en materia de información de los jóvenes (DOCE de 10 de junio de 2005).
- Carta Europea de Información Juvenil, aprobada en Aprobada en Cascais (Portugal) el 27 de abril 2018 por la 29ª Asamblea General de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA).
- Reglamento (UE) N° 1288/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2013 por el que se crea el programa «Erasmus+», de educación, formación, juventud y deporte de la Unión y por el que se derogan las Decisiones 1719/2006/CE, 1720/2006/CE y 1298/2008/CE.

## Comunidad de Madrid

- Ley 8/2002, de 27 de noviembre, de Juventud de la Comunidad de Madrid (BOCM de 5 de diciembre de 2002).
- Orden 1235-E/1991 de 13 de noviembre, de creación y reconocimiento de la Red de Centros de Información Juvenil en la Comunidad de Madrid (BOCM de 20 de noviembre de 1991).

## Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica aprobada por Acuerdo del Pleno de 26 de febrero de 2019).