

Madrid, a 5 de abril de 2004.—El Consejero de Educación, PD (Orden 379/1998, de 6 de marzo, BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID del 20), la Directora General de Ordenación Académica, Alicia Delibes Liniers.

(03/11.959/04)

## Consejería de Educación

**1361** *RESOLUCIÓN de 12 de abril de 2004, de la Dirección General de Juventud, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro Regional de Información y Documentación Juvenil de Madrid, a tenor de lo dispuesto en los Decretos 27/1997, de 6 de marzo, y 44/1998, de 18 de marzo, que regulan la elaboración y aprobación de las Cartas de Servicios.*

La Dirección General de Juventud, en base a lo establecido en el artículo 6.1 del Decreto 27/1997, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, en relación con el Decreto 44/1998 (por el que se modifica el Decreto 27/1997, de 6 de marzo) y lo establecido por el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, que regula los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y aprueba los criterios de calidad de la actuación administrativa, ha resuelto aprobar la Carta de Servicios del Centro Regional de Información y Documentación Juvenil de Madrid y disponer la publicación de su contenido en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, según se recoge a continuación.

### *Datos identificativos de la Unidad*

Denominación: Centro Regional de Información y Documentación Juvenil

Consejería/DG/OA: Consejería de Educación. Dirección General de Juventud.

Responsable: Don Antonio González Terol.

Dirección: Gran Vía, número 10, planta baja y primera planta.

Horario de atención al ciudadano: De lunes a viernes, de nueve a catorce y de diecisiete a veinte.

Asesorías: De lunes a viernes, de nueve a catorce horas.

Biblioteca: De lunes a viernes, de nueve a catorce horas.

Teléfono: 901 510 610. Fax: 917 201 254.

Correo Electrónico: correo.cridj@madrid.org

Web: www.madrid.org/inforjoven

### *Principales servicios que presta la Unidad*

#### — Servicios Directos a los Jóvenes:

- Información directa.
- Asesorías:
  - Asesoría Jurídica.
  - Asesoría de Educación para la Salud.
  - Asesoría de Estudios y Profesiones.
  - Asesoría de Naturaleza.
- Biblioteca.
- Inforjoven.
- Publicaciones.

#### — Servicios a la Red de Centros de Información Juvenil:

- Asesoramiento e Información Directa a los miembros de la Red.
- Coordinación de los servicios de Información Juvenil.
- Edición de la publicación “Informe de la Red de Centros: Análisis cuantitativo y cualitativo”.
- Inforjoven (zona privada).
- Seguimiento y Formación de la Red de Centros:
  - Valoración de las solicitudes de incorporación a la Red de Centros de Información Juvenil por parte de Instituciones Públicas y Entidades sin Ánimo de Lucro.

- Administrar el Registro oficial y la base de datos de Servicios de Información Juvenil pertenecientes a la Red.
- Elaboración y coordinación del programa de formación dirigido al personal perteneciente a la Red.
- Realización de la Memoria anual de consultas de la Red.

- Facilitar documentación de interés a los Servicios de Información Juvenil.
- Biblioteca.

### *Compromiso con los ciudadanos*

#### — Objetivos en los Servicios prestados a los Jóvenes:

- Difundir la información y atender adecuadamente a las demandas planteadas a través de los diferentes canales existentes: Presencial, correo postal, correo electrónico, telefónico, Inforjoven y Red de Centros de Información Juvenil.
- Ofrecer una respuesta adecuada a las demandas de los Jóvenes sobre asesoramiento especializado en las áreas propias de cada Asesoría.
- Crear y poner a disposición de los Jóvenes, de los expertos en juventud y de los usuarios en general, un fondo documental especializado totalmente actualizado en materia de juventud y temas afines.
- Detectar los nuevos temas de interés para los Jóvenes y dar respuesta a sus necesidades.
- Difundir los fondos de la Biblioteca mediante la creación de una Base de Datos y su acceso a través de Internet.
- Difundir en Internet la información sobre las actividades realizadas por los diferentes programas de la Dirección General de Juventud.
- Difundir toda aquella información elaborada en el CRIDJ que pueda ser de interés para los Jóvenes de la Comunidad de Madrid.
- Seleccionar y difundir las ofertas y convocatorias de utilidad para los Jóvenes madrileños, divulgando la información pertinente de forma rápida y accesible.
- Realizar convenios con otros sitios webs de la Administración para la realización de enlaces a sus páginas.
- Facilitar las publicaciones elaboradas desde el CRIDJ a toda la Red de Centros de Información y a mediadores sociales que trabajen con juventud.

#### — Objetivos en los Servicios prestados a la Red de Centros de Información Juvenil:

- Visitar los servicios de información juvenil periódicamente y hacer seguimiento de los compromisos adquiridos.
- Conocer la realidad de los Servicios de Información Juvenil.
- Difundir la información que pueda ser de interés a la Red de Centros de Información y Documentación Juvenil, a través de envíos periódicos por correo electrónico.
- Facilitar a la Red de Centros el acceso a Internet y la utilización del correo electrónico para mejorar la calidad de la Información Juvenil.
- Crear y gestionar directamente Centros de Información Juvenil en aquellos ámbitos geográficos en los que por su dimensión e interés social se considere oportuno, además de fomentar la creación de servicios de información, documentación y asesoramiento juvenil.
- Informar y Asesorar de las condiciones de apertura, compromisos de pertenencia a la Red.
- Mantener actualizado el Registro oficial y la base de datos de servicios de información juvenil pertenecientes a la Red.
- Colaborar con organismos de otras Comunidades Autónomas y organismos nacionales que se ocupen de programas de información y documentación a la Juventud.
- Facilitar la formación del personal perteneciente a la Red de Centros de Información Juvenil.

## — Indicadores Servicios Directos a los Jóvenes:

- Número de consultas atendidas tanto en Información Directa, como en Asesorías por las diferentes vías (presencial, correo postal, telefónica y correo electrónico).
- Número de usuarios del servicio de biblioteca.
- Número de ejemplares incorporados al fondo documental de la Biblioteca.
- Número de consultas realizadas al Catálogo de la Biblioteca en Inforjoven.
- Número de consultas a la base de datos de convocatorias presenciales y por Internet.
- Número de actualizaciones de la base de datos de Convocatorias de Inforjoven.
- Número de accesos a páginas consultadas en Inforjoven.
- Número de archivos descargados.
- Demandas telefónicas, telemáticas o por correo, sobre actividades, que se resuelvan consultando la base de convocatorias.
- Encuestas a usuarios y red de Centros sobre el uso de la base de datos de convocatorias, sugerencias y necesidades temáticas.
- Número de publicaciones elaboradas.
- Número de ejemplares distribuidos y a qué tipo de entidades.
- Número de consultas a nuestras publicaciones en Internet.
- Datos relativos a las sugerencias y reclamaciones presentadas.
- Datos relativos a encuestas de satisfacción de usuarios.

## — Indicadores Servicios a la Red de Centros de Información Juvenil:

- Número de visitas realizadas a los Servicios de información Juvenil.
- Número de materiales informativos entregados a los Servicios de Información Juvenil.
- Número de peticiones y solicitud de difusión de actividades de la Red de Centros de Información y Documentación Juvenil.
- Número de solicitudes aceptadas de incorporación a la Red de Centros.
- Número de altas, bajas y modificaciones en el registro oficial de Servicios de Información Juvenil.
- Número de acciones formativas realizadas.
- Número de asistentes a las distintas acciones formativas.
- Evaluación de los asistentes a las acciones formativas.
- Memorias anuales recibidas de los Servicios de Información Juvenil.
- Número total de consultas de la Red de Centros: Personales, telefónicas, por correo postal y electrónico.
- Número de préstamos realizados por la Biblioteca a la Red.
- Datos relativos a las sugerencias y reclamaciones presentadas.
- Datos relativos a encuestas de satisfacción de usuarios.

*Sugerencias y reclamaciones*

La Comunidad de Madrid dispone de un sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse en cualquier Registro, por correo o a través de Internet.

En un plazo aproximado de cuarenta y ocho horas la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el reclamante y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a los quince días.

Se remite para su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 12 de abril de 2004.—El Director General de Juventud, Antonio González Terol.

(03/11.083/04)

## Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio

**1362** *ORDEN 778/2004, de 21 de abril, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras y se convocan subvenciones a PYME para la implantación voluntaria de sistemas de gestión y auditoría medioambiental, año 2004.*

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2/1995, de 8 de marzo, de Subvenciones de la Comunidad de Madrid, en el Decreto 222/1998, de 23 de diciembre, de Desarrollo Parcial de la Ley de Subvenciones, en materia de bases reguladoras de las mismas, así como en el Decreto 76/1993, de 26 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para la concesión de ayudas y subvenciones, y dentro del marco competencial establecido por el Estatuto de Autonomía de Madrid, se hace preciso regular las bases para la concesión de subvenciones durante el ejercicio 2004, mediante concurrencia no competitiva, destinadas a PYME que, con carácter voluntario, se acojan al Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental o a la Norma UNE-EN ISO 14001.

La Unión Europea, a través del Reglamento (CE) 1836/1993 del Consejo, de 29 de junio de 1993, estableció las normas para que las empresas del sector industrial se adherieran, con carácter voluntario, a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales conocido como EMAS. Dicha norma fue sustituida por el Reglamento (CE) 761/2001 del Parlamento y del Consejo, de 19 de marzo, por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental (EMAS II), el cual establece un mecanismo que permite una mejora continua de los resultados de las mismas en relación con el medio ambiente mediante la aplicación, por parte de las organizaciones, de políticas, programas y sistemas de gestión medioambiental en relación con sus centros de producción. Asimismo, dicho Reglamento establece la necesidad de que las Administraciones Públicas pongan en marcha medidas de fomento y promoción que permitan la participación de las empresas en el Sistema, especialmente de las pequeñas y medianas empresas.

El Decreto 25/2003, de 27 de febrero, por el que se establece el procedimiento para la aplicación en la Comunidad de Madrid del Reglamento (CE) 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS II) atribuye a la Dirección General de Promoción y Disciplina Ambiental, dependiente de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, la misión de fomentar la participación de las organizaciones en el EMAS, particularmente de las pequeñas y medianas empresas.

En este sentido, y en consonancia con el PEMMA (Pacto de la Empresa Madrileña por el Medio Ambiente; Convenio marco de colaboración suscrito el 20 de mayo de 2003 entre la Comunidad de Madrid, la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, y CEIM-Confederación Empresarial de Madrid-CEOE), la presente Orden pretende incentivar y apoyar a las pequeñas y medianas empresas en la implantación de herramientas o sistemas que permitan introducir el factor ambiental en su gestión cotidiana, contribuyendo de esta forma a minimizar el impacto que su actividad genere sobre el medio ambiente.

Esta línea de ayudas, con las lógicas modificaciones y adaptaciones a la normativa vigente, viene convocándose anualmente desde el año 1999 (Orden 1748/1999, de 14 de mayo, BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 26 de mayo; Orden 2532/2000, de 27 de junio, BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 6 de julio; Orden 1676/2001, de 11 de mayo, BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 21 de mayo; Orden 1210/2002, de 27 de mayo, BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 3 de junio, y Orden 412/2003, de 3 de marzo, BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 21 de marzo).

Las ayudas reguladas en esta Orden en zonas definidas como "Objetivo 2" según el Reglamento (CE) 1260/1999, de 21 de junio, serán cofinanciadas por el FEDER (Fondo Europeo de Desarrollo