

1. UNIDAD CIPAJ

- ◆ El objetivo principal del Cipaj – Centro de Información y Asesoramiento Juvenil – es el de recopilar información de interés para los jóvenes, tanto de ámbito local como regional, nacional o europea, trabajar documentalmente esa información y difundirla entre las y los jóvenes de Zaragoza, especialmente mediante una relación personal en el propio Centro de Información.
- ◆ Atienden el Cipaj una Técnica Superior como Directora, tres técnicas medias, cinco técnicos/as auxiliares socioculturales y una auxiliar administrativa.

Estas son sus áreas de trabajo actuales :

- **Documentación**
- **Atención al público**
- **Publicaciones e Internet**
- **Biblioteca, Viajeteca, Hemeroteca**
- **Antenas informativas**
- **Asesorías para jóvenes**
- **Red ciudadana de Información juvenil**
- **Difusión**
- **Europa y extranjero en el Cipaj**
- **Ciberespacio**

Antes de pasar a realizar un balance de las áreas de trabajo en el CIPAJ, queremos destacar algunas actuaciones generales durante el año 2011 :

MOVILIDAD POR EUROPA PARA JÓVENES ZARAGOZANOS

El área más destacable en el 2011, principalmente por las siguientes actuaciones:

- **Asesoría de movilidad europea para jóvenes.** Esta asesoría se suma, a partir de abril 2011 a las 4 que ya compartían el CIPAJ y la Universidad de Zaragoza para orientar y asesorar a los jóvenes de Zaragoza en temas específicos que requieren la intervención de especialistas. Desde entonces está apoyando a jóvenes zaragozanos a salir a otros países, y también facilitando que jóvenes extranjeros elijan Zaragoza como destino.

- **Semana de Europa.** En 2011 el CIPAJ ofreció un completo programa de actividades para acercar Europa y sus oportunidades a los jóvenes zaragozanos durante la Semana de Europa (la del 9 de mayo, día de Europa), gracias a la financiación del Programa Juventud de la Comisión Europea.
- **El CIPAJ recibe en Bruselas el Primer Premio Europeo de Información y Difusión de Información Europea,** en septiembre. Este premio reconoce la labor diaria que el CIPAJ realiza para acercar la información europea a los jóvenes zaragozanos.
- **Intercambio de visitas de profesionales con el CRIDJ de Toulouse.** El CIPAJ y el CRIDJ de Toulouse realizan intercambios para dar a conocer los recursos de las dos ciudades entre los jóvenes, de forma que les resulte sencilla la estancia en cualquiera de las dos ciudades vecinas.
 - El CRIDJ de Toulouse participa como invitado especial en la Jornada sobre Salir al Extranjero, celebrada en el CIPAJ el día 3 de marzo; y el CIPAJ difunde los recursos que ofrece Zaragoza a jóvenes visitantes en el CRIDJ de Toulouse en el mes de junio.
- Además, el CIPAJ ha continuado participando activamente en la Red Europea de Información Juvenil Eurodesk, en la Agencia Europea de Información Juvenil Eryica (de la que somos formadores europeos en Información Juvenil), en la Red Aragonesa de Información Europea (RAIE) y en el grupo de trabajo de Internacional del Ayuntamiento de Zaragoza.

ACOGIMIENTO A JÓVENES EUROPEOS EN ZARAGOZA

El CIPAJ se afianza como el Centro de Información de referencia de los jóvenes extranjeros que visitan nuestra ciudad. Durante el 2011 hemos incrementado proyección entre este grupo gracias a actuaciones como:

- **Mapa de Zaragoza para jóvenes visitantes.** En el mes de junio, el CIPAJ, gracias a la financiación europea a través de Juventud en Acción, editó un mapa de Zaragoza con los lugares de especial interés para jóvenes visitantes. Se editó en papel (20.000 ejemplares) y también en versión web actualizable, gracias a la implicación de la Web Municipal. Lo más importante de este mapa y lo que le hace especial es el proceso de elaboración, ya que fue un grupo de 20 jóvenes (antenas del CIPAJ y voluntarios europeos) el encargado de seleccionar los puntos de interés y organizarlos en categorías. Cada punto recomendado aparece con la foto y el nombre del joven que lo ha incluido en el mapa y explica el porqué.
- **Participación en la jornada de bienvenida a los estudiantes Erasmus de la Universidad de Zaragoza, celebrada en el Paraninfo en el mes de septiembre.**

INCLUSIÓN DE JÓVENES CON DIFICULTADES

El compromiso del CIPAJ con tod@s l@s jóvenes de la ciudad, y especialmente con quienes atraviesan situaciones de especial dificultad, se ha concretado en nuevas actuaciones durante el 2011, que citamos aquí por parecernos de especial interés.

- El proyecto piloto con un Centro Educativo y de Internamiento para incluir a un joven como Antena Informativa del CIPAJ ha continuado este año, al haber sido valorada la experiencia iniciada en 2010 como muy positiva por el Centro y por el CIPAJ.
- En la Red ciudadana de información juvenil están integradas varias organizaciones de formación y atención a jóvenes en situaciones de especial dificultad: Centro Educativo y de Internamiento, proyecto hombre, fundaciones de integración de jóvenes al salir de un centro penitenciario, centros de formación ocupacional...
- En la Red ciudadana de información juvenil también están integradas organizaciones que promueven la multiculturalidad como un valor ciudadano: organizaciones de emigrantes, asociaciones gitanas...

GESTIÓN DE CALIDAD

Continuando con el plan de calidad del CIPAJ, elaborado en 1998, y que dio lugar a un grupo de mejora permanente, durante el año 2011 se desarrollaron las siguientes actuaciones:

- **Encuesta a usuarios y usuarias de las asesorías para jóvenes**, para conocer su perfil y su nivel de satisfacción al utilizar las asesorías para jóvenes.

Se comparan los resultados con las encuestas realizadas en 2004 y en 2000, y se comprueba el incremento en la valoración de calidad del servicio en todos los aspectos analizados, pese a partir de valores muy altos en las encuestas anteriores.

Resulta de gran interés el análisis específico que se hace de los usuarios más jóvenes (15 a 19 años), de los usuarios extranjeros y de los que utilizan el servicio por primera vez.

Todos los resultados en:

http://www.zaragoza.es/cont/paginas/sectores/jovenes/cipaj/publicaciones/Doc_Comu/asesorias_cipaj2011.pdf

Encuesta realizada gracias a la cooperación del Servicio de Modernización del Ayuntamiento de Zaragoza.

- **Participación en redes sociales**

Durante el año 2011, el Facebook del CIPAJ supera los 5.000 seguidores, lo que ha obligado al cambio de perfil a página.

➤ **Impartición de cursos, y participación en jornadas y encuentros de información juvenil**

- Participación en una mesa redonda sobre “Oportunidades para jóvenes después de la Universidad”, organizada por la Facultad de Educación, en el mes de mayo.
- Participación en una mesa redonda sobre “La Unión Europea y los jóvenes, claves para el empleo”, organizada por la CREA el 9 de mayo, dentro de los actos del Día de Europa.
- Participación en una mesa redonda sobre “Jóvenes sin fronteras, todo lo que necesitas saber para trabajar en Europa”, organizada por la Secretaría de Juventud de Comisiones Obreras Aragón, celebrada en diciembre.

PRESUPUESTO DEL CIPAJ

INDICADORES	2008	2009	2010	2011
Gastos generales CIPAJ (boletín cipaj y otras publicaciones, viajeteca...)	50.000	42.000	47.186,94	25.454 (+ 18.000 proveniente de otra partida ajena)
Antenas informativas	30.153	30.200	24.200	27.180
Concierto Universidad (asesorías, sal de dudas...)	40.041	41.643	37.479	37.479 (+ 4.000 para la nueva Asesoría de Movilidad)
Proyecto Europeo de Acción 5.1: “Participación multinacional de jóvenes en la Semana Europea de Zaragoza”				8.625,11
TOTAL:	120.194	113.843	108.865,94	120.738,11

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

DOCUMENTACIÓN

Objetivos y características

El trabajo de Documentación que se realiza en el CIPAJ comprende las siguientes tareas: mantenimiento e incorporación de nuevas entradas a la Base de datos de Directorio de entidades, realización de las Selecciones del CIPAJ, fichas síntesis en las que se tratan los temas más demandados por los jóvenes, y actualización de las carpetas informativas para autoconsulta de los usuarios/as

- **La Base de datos de Directorio del CIPAJ contiene 8.423 fichas,** correspondientes a entidades de diversa índole y de interés para los jóvenes (asociaciones, centros de enseñanza, recursos de salud, instalaciones, clubes deportivos...) de Zaragoza, Aragón, España o extranjero, y organizadas de acuerdo con la clasificación de Marqués de Riscal con la que trabaja el centro.

En cada ficha se recogen datos relativos a la dirección de las entidades, las actividades que realizan, horario y el sistema que marca la relación del CIPAJ con cada entidad: envío de nuestras publicaciones, momento de pedir información actualizada a la entidad, gestión del cajetín o de la antena, en el caso de tener estos servicios... etc. De las 8.192 entradas, 3.913 corresponden a entidades con sede en Zaragoza.

- **Las Selecciones del CIPAJ son fichas síntesis en las que de forma monográfica se trata un tema de interés para los jóvenes de Zaragoza,** abordado desde todos sus aspectos posibles: servicios, recursos, actividades, direcciones... Según su contenido se clasifican en quince grandes bloques temáticos, relacionados en buena medida con la clasificación Marqués de Riscal con la que trabaja el CIPAJ. Se difunden a través de la web, el programa de Descentralización Informativa del CIPAJ y,, en bastantes ocasiones también se publican en el Boletín del CIPAJ como Tema del Mes

Son un recurso informativo muy útil para dar respuesta a cuestiones que nos plantean nuestros usuarios tanto en el propio centro, por teléfono o por correo electrónico. A lo largo de 2011 se ha continuado con la labor de actualización de fichas ya existentes y la elaboración de otras nuevas. También se han actualizado algunas traducciones al inglés y francés, contando con la ayuda de colaboradores o jóvenes de otros países europeos que han tenido la oportunidad de realizar prácticas en nuestro centro. En concreto, durante el 2011, a las traducciones en inglés y francés se han sumado otras en alemán, añadiéndose una entrada nueva a través de la bandera alemana. En la traducción a otros idiomas se priorizan selecciones que puedan resultar útiles a jóvenes extranjeros que se han instalado en nuestra ciudad o que piensan hacerlo.

- **Dossieres informativos.** El trabajo en las bases de la web (agenda, noticias y

convocatorias) ha reducido enormemente la difusión de la información a través del papel, lo que ha supuesto la reducción de dossiers en la sala de atención al público.

En la actualidad solo se mantienen los dossiers con información para el verano: cursos de idiomas, universidades de verano, deporte de aventura, campos de trabajo, campamentos y festivales.

Cuadros de resultados

Dossiers informativos	2009	2010	2011
Nº de dossiers estacionales	24	24	24
Nº de dossiers permanentes	11	5	0

Selecciones informativas	2009	2010	2011
Nº de selecciones nuevas o actualizadas	23	36	26
Nº total de selecciones	98	110	121

Directorio de entidades	2009	2010	2011
Nº total de entradas en Directorio de entidades	8192	8304	8423
Nº de entradas nuevas o actualizadas	2229	1685	600

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Objetivos y características

- ✓ Situado en la Casa de los Morlanes, sede del Servicio de Juventud, **el horario de atención al público del CIPAJ es: lunes, martes y viernes de 11 a 14 horas; miércoles y jueves de 11 a 18,30 horas.**
- ✓ El objetivo fundamental del CIPAJ es el de recopilar información de interés para jóvenes (tanto de ámbito local, como regional, nacional o europea), trabajar documentalmente esa información y difundirla entre los jóvenes de Zaragoza, especialmente mediante una relación personal con los usuarios en el propio centro de información.
- ✓ En cuanto a la búsqueda y tratamiento de la información se desarrolla, de manera sistematizada, de acuerdo a los manuales de procedimiento, utilizando las fuentes habituales: periódicos, revistas, Boletines Oficiales, biblioteca, Internet, Instituciones, asociaciones, entidades, redes sociales... etc. Una vez ordenada y clasificada la información se procede a su difusión por medio de Internet o en el centro, finalidad fundamental del Cipaj.
- ✓ El Servicio de atención e información directa a jóvenes dispuso durante el año 2011 de los siguientes recursos: sala de atención al público, equipamiento para la autoinformación, 3 ordenadores con acceso gratuito a Internet para consultas de información, teléfono, impresora para carnés juveniles, impresora/fotocopiadora/fax, ordenador e impresora para carnés del Ciberespacio Morlanes, expositores de folletos en los tabloneros, un expositor giratorio para folletos, módulos móviles para folletos de 3 o 4 espacios, un expositor para revistas semanales y periódicos, un mueble expositor para 20 revistas y 2 expositores giratorios para las Selecciones del CIPAJ.
- ✓ En cuanto a recursos informáticos se refiere, en el CIPAJ disponemos de las siguientes bases de datos para gestionar la información: directorio, biblioteca del CIPAJ, hemeroteca, anuncios para jóvenes, agenda juvenil, convocatorias, noticias. La mayoría de ellas son accesibles desde Internet y permiten la inserción de información por parte de l@s jóvenes, potenciando así su participación en la información juvenil de la ciudad.
- ✓ Durante 2011, se han realizado 433 carnés de usuari@s del Ciberespacio Morlanes en la atención al público del CIPAJ.
- ✓ Durante todo el año, de acuerdo con el Instituto Aragonés de la Juventud, se ha ofrecido el servicio de **gestión de los carnés juveniles**: estudiante internacional –ISIC-, profesor –TEACHER-, Fiyto y alberguistas.
- ✓ El impacto de las nuevas tecnologías continúa incrementando las demandas a través del correo electrónico y el acceso a la información por medio de Internet (página Web y redes sociales).

- ✓ Se ha acogido un **alumno alemán** de Bachillerato Profesional-Atención al Cliente, para realizar sus prácticas Leonardo en el CIPAJ, del 4 al 20 de abril de 2011. Las prácticas son supervisadas por la persona responsable de atención al público en el CIPAJ.

Cuadros de resultados

Atención al público	2009	2010	2011
Horas semanales de información directa	24 h	24	24
Días de apertura	250	250	250
Nº consultas telefónicas	Sin datos	5771	5376*
Usuarios presenciales en el centro	Sin datos	Sin datos	Sin datos

*Las consultas telefónicas están calculadas con el análisis realizado de enero a marzo.

Indicadores de calidad	2008	2009-2010	2011
Satisfacción general con el centro	87,30 %	Sin datos	Sin datos
Satisfacción en consulta con informadores/as	87,04 %	“	“
Valoración de las instalaciones	83,76 %	“	“
Porcentaje de extranjeros en el CIPAJ	16,1 %	“	“

Gestión de correos electrónicos	2009	2010	2011
Consultas por E-mail respondidas desde elCipaj	1275	1616	1576
Informaciones de interés recibidas a través de E-mail	3020	1789	3083
Reenviados	564	1222	1629

Carnés juveniles (venta)	2009	2010	2011
Nº de carnés tramitados	1330	1266	1078

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

PUBLICACIONES E INTERNET

Objetivos y características

Tanto las diversas publicaciones del CIPAJ como la página en Internet constituyen unas de las principales herramientas del centro para cumplir con sus **dos objetivos principales**:

- **Acercar a nuestr@s usuari@s la información que trabajamos en el centro.**
- **Establecer lazos de colaboración con el tejido social y l@s jóvenes para elaborar juntos la información que difundimos.**

Convencidos de la necesidad de seguir apostando por las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, sin olvidar que el formato papel sigue siendo necesario para una parte significativa de la población joven, en 2011 hemos seguido trabajando en la consolidación de nuestras publicaciones y en la mejora de las herramientas y canales on line.

Como novedad, destacamos la edición, por primera vez, del mapa de Zaragoza para jóvenes visitantes, en el que un grupo de jóvenes compuesto por europeos y por chicos y chicas de la propia capital aragonesa recomiendan al que viene por primera vez lo que no debe perderse de la ciudad.

PUBLICACIONES

- **El Boletín del Cipaj.** Coedición con Heraldo de Aragón. 55.000 ejemplares de papel reciclado y libre de cloro, a todo color. La revista se distribuye gratuitamente con el diario el primer viernes de cada mes y además se sigue repartiendo en el propio Centro de Información, Casas de Juventud, centros de enseñanza, asociaciones, sindicatos y otros colectivos, bibliotecas y otras dependencias municipales. 40.000 ejemplares los distribuye Heraldo y 15.000 el CIPAJ.
- **Guía de Recursos para Jóvenes.** Exhaustivo compendio de directorio con recursos de interés juvenil en la ciudad de Zaragoza dividido por temática: Alojamiento, Cultura y ocio, Deporte, Educación, Empleo, Europa, Información, Medio ambiente, Participación y voluntariado, Recursos sociales, Salud, Transporte y Turismo, Vida práctica y Zaragoza para extranjeros. Publicada el 25 de marzo, en coedición con El Periódico de Aragón. 4.000 ej para Cipaj + tirada El periódico (23.000 ej).
- **Guía de verano.** Publicación que recoge todo tipo de actividades que la gente joven pueden realizar en verano. Se incluye una exhaustiva información de campamentos, campos de trabajo, festivales, o cursos, entre otras, tanto en Aragón, como en el resto de España y en el extranjero.

Coedición con el Instituto Aragonés de la Juventud, las Oficinas Municipales de Información Joven de Huesca y Teruel y el Periódico de Aragón (46.000 ejemplares totales, de los que 36.000 se repartieron con El Periódico el último sábado de mayo, otros 3.500 correspondieron a Cipaj y 6.500 a IAJ, OMIJ Huesca y OMIJ Teruel)

- **Sal de dudas.** Coedición con la Universidad de Zaragoza del número 9. En el mes de septiembre salió a la calle esta publicación anual compuesta por artículos elaborados por los profesionales de las Asesorías para jóvenes del Cipaj y la Universidad de Zaragoza. En esta ocasión, contó con la aportación de la nueva Asesoría de movilidad internacional, puesta en marcha en marzo de 2011. El optimismo y la positividad fueron las líneas transversales de los textos. Se editan 2.000 ejemplares de los que Cipaj distribuye 1.500.
- **Mapa para jóvenes visitantes.** En 2011 el Cipaj editó un mapa de Zaragoza dirigido a jóvenes que nos visiten, con la idea de que desde el primer momento puedan disfrutar de los sitios de mayor interés. El mapa fue elaborado por jóvenes de la ciudad (antenas informativas del Cipaj) y por jóvenes extranjeros que estaban en Zaragoza como voluntarios europeos en una jornada celebrada dentro de la Semana Europea de la Juventud en el Cipaj que se realizó con la colaboración del Programa Juventud en Acción de la Unión Europea, en mayo de 2011. Se editaron 20.000 ejemplares.

PROMOCIÓN DE JÓVENES ARTISTAS

Las publicaciones del Cipaj no sólo pretenden ser un canal para proporcionar información sino también un medio para promocionar a jóvenes artistas de Zaragoza.

- Por ello, durante el año 2011 se realizó de nuevo, con un importante aumento de la participación, el **Concurso Los jóvenes y la ciudad de Zaragoza** dirigido a jóvenes entre 14 y 30 años para la adquisición de dibujos y fotografías... Las obras se utilizan para ilustrar el Boletín del Cipaj, la página para jóvenes que publica el Heraldo de Aragón todos los sábados, y la Agenda Juvenil en Internet.
- Por segundo año consecutivo, en 2011 el Cipaj convocó un **Concurso para la adquisición de 11 portadas** para otros tantos números de El Boletín del Cipaj. A la misma podían presentarse solamente jóvenes de Zaragoza entre 14 y 30 años. En total se presentaron 92 obras, de las que 11, pertenecientes a otros tantos artistas, fueron seleccionadas para convertirse en portadas de El Boletín. Las portadas presentadas formaron parte de una exposición que se celebró en la Casa de los Morlanes en mayo.

Cuadros de resultados

Convocatoria fotos y dibujos	2009	2010	2011
Jóvenes participantes	72	92	120
Jóvenes con obras seleccionadas	54	46	44
Obras presentadas	1662	1849	3100
Obras adquiridas	235	226	226

Publicaciones	2009	2010	2011
Boletín Cipaj	55.000 ej	55.000 ej	55.000 ej (15.000 Cipaj)
Guía de verano	9.000 ej Cipaj	9.000 ej Cipaj	46.000 ej (3.500 Cipaj)
Sal de Dudas	1.500 ej Cipaj	1.500 ej Cipaj	2.000 ej (1.500 Cipaj)
Guía de recursos para jóvenes	No editada	4.000 ej	27.000 ej (4.000 Cipaj)

INTERNET

- ✓ En 2011 el CIPAJ ha continuado con su presencia en las **redes sociales Twitter y Facebook**, convirtiendo el perfil en página en esta última red en el mes de agosto. **El número de seguidores ha ido incrementándose de forma paulatina, llegando a los 5.003 en Facebook a 31 de diciembre de 2011 y a los 540 en Twitter.** Además, en scribd, donde colgamos el pdf del Boletín del Cipaj cada mes, tenemos **296 seguidores con más de 13.000 lecturas**
- ✓ Otra de las formas de **difusión del Boletín es a través de una suscripción en formato pdf.** A 31 de diciembre de 2011 hay **328 personas** que se han suscrito para que les llegue el Boletín en pdf a su correo electrónico.
- ✓ En cuanto a la **página web**, que sigue arrojando números de visitas muy elevados, **destacamos las mejoras en la Agenda Juvenil**, realizadas con la colaboración de la web municipal, y que han permitido facilitar la búsqueda y la visibilidad de las actividades. Tras el proceso de modificaciones, **la nueva agenda dispone de:**
 - Un calendario que permite visualizar las actividades día a día.
 - Posibilidad de consultar la agenda de la semana con un solo click.
 - Nueva búsqueda por criterios de actividades gratuitas y actividades sin barreras.

Cuadros de resultados

Página web CIPAJ : Accesos a la página en Internet (Visualizaciones)	2009	2010	2011
Página principal www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj)	708.818	745.933	717.674
Buscar Anuncios (www.zaragoza.es/...cipaj/cont/buscaranuncios)	1.224.809	1.272.732	1.413.518
Obtener Anuncios (vista de un anuncio concreto) NUEVO DATO			3.933.986
Resultados de búsqueda de anuncios (listados) NUEVO DATO			3.122.62
Anuncios para jóvenes (entrada a Anuncios) (www.zaragoza.es/.../cipaj/cont/anuncios.html)	950.420	1.014.006	1.097.843
Boletín del CIPAJ personalizado (www.zaragoza.es/.../cipaj/creacion_Cipaj (Boletines generados))	25.355	43.775	58.059
Agenda juvenil (Portada)	70.705	67.278	64.793
Ficha (vista de una actividad concreta)	88.409	93.561	141.960
Búsqueda	112.664	134.207	202.927

Bases de datos en Internet	2009	2010	2011
Anuncios validados	20.800	20.998	20.429
Actividades validadas en Agenda Juvenil	3.995	4.108	4.424
Noticias y convocatorias validadas	773	776	818

Destacamos de www.cipaj.org	2009	2010	2011
Búsqueda de Convocatorias		49.241	56.555
Listado de búsquedas de convocatorias		89.371	87.421
Búsqueda de Noticias	12.645	21.217	23.126
Listado de búsqueda de noticias		27.954	32.896
Noticia + vista: (2011Bus Blanco Formigal)		95.188	129.419
Eurodesk		19.898	16.954
Asesorías para jóvenes		10.887	8.643

- **Las selecciones más consultadas han sido las referidas a educación, empleo y trámites administrativos.**

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

BIBLIOTECA, VIAJETECA Y HEMEROTECA

Objetivos y características

En la sala de atención al público, -situada en la Casa de los Morlanes-, y en su horario de atención al público (lunes, martes y viernes de 11 a 14 horas y miércoles y jueves de 11 a 18,30 horas), los usuarios disponen de un fondo bibliográfico organizado en torno a tres bloques: biblioteca, viajeteca y hemeroteca.

- **Biblioteca** : Está conformada actualmente por 2.323 libros, adquiriéndose cada año nuevos libros y actualizaciones de ejemplares anteriores. A lo largo de 2011 en la base de biblioteca se han realizado 64 nuevas entradas; en ocasiones se trata de la compra de nuevos títulos y en otras de actualizaciones de publicaciones periódicas que regularmente llegan al Centro, lo que explica el desfase en la suma de los ejemplares del 2010 y las nuevas entradas..

La biblioteca consta de dos partes claramente diferenciadas:

- **Una de ellas formada por libros** sobre temas de interés para los jóvenes y organizada de acuerdo con la clasificación documental con la que trabaja el centro (Marqués de Riscal).
 - **Y otra** que constituye la llamada **Viajeteca, formada por guías de viajes y dossiers con información turística** (folletos, planos...) facilitados por embajadas y oficinas de turismo. De los 64 volúmenes adquiridos en 2011, 22 corresponden a guías de viajes. La información turística remitida por oficinas de turismo y embajadas se puede consultar en dossiers organizados por países y por comunidades autónomas en el caso de España. En marzo se hace una solicitud de información a través de correo electrónico y se actualiza el material de cada dossier.
- **Hemeroteca:** El CIPAJ recibe 276 revistas, algunas de tirada nacional y otras publicadas por editoriales aragonesas, entidades públicas, asociaciones,... Son, además de una fuente de información para el CIPAJ, un recurso de consulta y ocio para los jóvenes. En la sala de atención al público hay un expositor donde los jóvenes pueden consultar, entre otros títulos, **National Geographic, Altair, Lonely Planet, Muy Interesante, Fotogramas, Interfilms, SoloMoto, Entrejóvenes y Entre Estudiantes**. En 2011 únicamente se incorporó a la base de hemeroteca una nueva revista – **Expresión Cultural** -, editada por Aragonex (Asociación Aragón Exterior).

En cuanto a periódicos se recibe diariamente **el Heraldo de Aragón, El Periódico de Aragón y El País**, que igualmente sirven de fuente de información y se ponen a disposición del público para su consulta. Han dejado de recibirse la edición de los domingos del ABC, El Mundo y la Vanguardia.

Cuadro de resultados

Materiales	Adquisiciones 2010	Total volúmenes 2010	Adquisiciones 2011	Total volúmenes 2011
Biblioteca	57	1512	64	1535
Viajeteca	35	765	35	788
Dossieres turísticos	-	82	-	82
Revistas	7	275	1	276

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

ANTENAS INFORMATIVAS

Objetivos y características

Las antenas informativas del CIPAJ son puntos de referencia en los centros educativos de la ciudad , a los que cualquier joven puede dirigirse para solicitar información. Las antenas están atendidas por jóvenes de los propios centros.

Las tareas del joven corresponsal se concretan fundamentalmente en:

- Mantener actualizado un tablón informativo en su centro, gestionar un punto informativo, desde el que atiende personalmente a otros compañeros del centro, durante dos horas a la semana, exponer los recursos informativos facilitados por el Cipaj cada semana y responder o derivar al Cipaj las peticiones de información que se realizan a través del correo electrónico.
- El grupo de jóvenes corresponsales también facilita la relación con los profesionales de los centros educativos, suministra al CIPAJ la información de interés juvenil que se genera en su entorno y colaboran en detectar las necesidades y demandas informativas de los jóvenes

Cuadro de la evolución del proyecto de antenas informativas

Indicadores	2009/10	2010/11	2011/12
Nº de antenas en Centros de Secundaria	28	30+1 (apoyo)	27+4 (apoyo)
Nº de antenas en centros de formación municipales	2	1	1
Nº de antenas en centros universitarios	7+2 (apoyo)	12	13
Nº jóvenes antenas	55	62	59
Horas de formación de los jóvenes antenas	21	27	34
Informes para la concesión de créditos de la Universidad de Zaragoza por la labor realizada como antena informativa	8	12	previsto 16
Nª de Jornadas informativas en centros universitarios	9	24	16
Participación juvenil: nº de consultas realizadas por el CIPAJ a las antenas sobre prioridades de sus servicios y temas informativos	4	3	3

Resultados durante el curso 2011/12:

- ✓ En la convocatoria queda abierta la posibilidad de que la gestión de una Antena Informativa sea llevada a cabo por un equipo de dos o tres jóvenes, diferenciando la figura de la Antena titular, a efectos administrativos, y la de los/las colaboradores. **El proyecto de Antenas Informativas se ha desarrollado en 41 centros educativos de la ciudad. En 11 de estos centros la gestión de la Antena Informativa ha sido compartida por dos o más jóvenes. En total, han participado en el proyecto 59 jóvenes.**
- ✓ En relación a la tipología de los centros educativos, **se mantiene la colaboración con el Centro Educativo y de Internamiento.** Durante el curso 2011/12 ha participado en el proyecto un joven, en fase de inserción-externalización, que ha realizado la labor de Antena Informativa en el propio centro, permitiendo dar a conocer los servicios del Cipaj a un determinado grupo de la población juvenil que no tiene acceso por las vías normalizadas y que presenta mayor dificultad para acceder a los recursos generales de la ciudad. **También ha continuado participando en el proyecto la Escuela Municipal de Teatro.**
- ✓ **Este curso se ha seleccionado un mayor número de jóvenes que realizan tareas de apoyo a la coordinación del proyecto.** Se trata de estudiantes que se presentaron para ser Antena en centros para los que había más de una solicitud. **El trabajo en equipo del grupo ha puesto en marcha, como novedad, un blog y una página en la cuenta de la Red Social de Tuenti,** para destacar las informaciones que más puedan interesar a jóvenes entre 14 y 18 años.
<http://antenasinformativasdelcipaj.blogspot.com/>
- ✓ Con la finalidad de **llegar a un mayor número de jóvenes universitarios** y, teniendo en cuenta que se ha incrementado la oferta educativa, con la progresiva aplicación del Plan Bolonía; en la convocatoria de 2011 fueron seleccionadas varias solicitudes para realizar las tareas de Antena, pertenecientes a un mismo centro, pero que realizaban diferentes estudios de Grado y que están ubicadas en diferentes edificios .
- ✓ En la Escuela Municipal de Teatro, la Escuela de Arte, la Escuela Superior de Diseño y los 13 Centros Universitarios, donde se desarrolla el proyecto de Antenas Informativas, se continua ofreciendo **mesas informativas sobre temas de actualidad y de interés para los jóvenes:** movilidad europea, voluntariado, oferta de campos de trabajo, recursos para la búsqueda de empleo, etc.
- ✓ En el curso 2010-11 se emitieron 12 **informes de valoración para que estudiantes universitarios, que habían realizado su labor como Antena Informativa, recibieran los créditos propuestos desde el CIPAJ,** en función de su grado de implicación en el proyecto y la asistencia al programa de formación, según queda recogido en el convenio suscrito con la Universidad de Zaragoza. Comprobamos que la comisión evaluadora de docencia de la Universidad de Zaragoza ha concedido el número de créditos propuesto.

- ✓ **La propuesta de créditos** para el 2011/12 está pendiente de concretar al finalizar el curso en junio 2012. Esta **podrá variar entre un máximo de 5 ó de 2 créditos** en función de si los estudios que cursa el/la joven Antena están sujetos al nuevo o al anterior plan de estudios.
- ✓ En el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza se recoge de forma específica la labor de mediadores informativos en los centros, como una de las actividades que se reconocerán con dos créditos por curso académico.
- ✓ Durante este curso **se revisará la implementación del plan de trabajo elaborado conjuntamente con el Vicerrectorado de Estudiantes de la Universidad de Zaragoza**, el pasado año y que incluía acciones como: crear enlaces a la Antena en las diferentes web de los centros universitarios, el envío, por parte de cada Antena Informativa, de boletines informativos a los/as estudiantes de su centro, la presentación del proyecto a responsables de diferentes programas, etc.
- ✓ Durante el año 2012 se realiza una consulta a los 59 jóvenes que colaboran en el proyecto de Antenas Informativas del CIPAJ, para la **actualización del “mapa de recursos para jóvenes visitantes de la ciudad de Zaragoza”**. Para la realización de esta consulta se ha tenido en cuenta la diferencia de edad y por tanto de intereses y, al igual que el pasado curso, se hace extensiva a estudiantes de otros países (Programa Erasmus) y jóvenes que realizan en Zaragoza el Programa de Voluntariado Europeo.
- ✓ En el Boletín del mes de septiembre 2011 se publicó un artículo para dar **difusión al “mapa de recursos para jóvenes visitantes de la ciudad de Zaragoza”**, ilustrado con fotos y comentarios de los/as jóvenes participantes.
- ✓ **En el Boletín del CIPAJ del mes octubre 2011 se publicó un artículo presentando a las Antenas Informativas del nuevo curso**, con un listado detallado por centros, en el que se comenta su labor y los requisitos para participar en la convocatoria.
- ✓ Este curso se ha elaborado un **nuevo cartel para la difusión de las Antenas Informativas en los centros**, que es utilizado al mismo tiempo, para resaltar las informaciones de mayor interés o actualidad. Y paneles, con la misma línea de imagen, que permiten señalar los puntos y mesas informativas en los diferentes centros. Estos paneles han sido financiados por el programa Europeo de Juventud en Acción.
- ✓ **Se ha comenzado a aplicar nuevas técnicas y metodología para el desarrollo del contenido del programa de formación que se ofrece a las Antenas Informativas**. Este año como novedad se ha elaborado un calendario específico con las Antenas en centros universitarios, Escuela de Arte, Escuela Superior de Diseño y la Escuela de Teatro, determinados sábados por la mañana, para facilitar su asistencia. Para la realización de estos talleres se ha continuado utilizando los espacios del Centro Joaquín Roncal, de la CAI. Cabe destacar a este respecto la excelente dotación de recursos de este Centro y la facilidad para

acceder a los mismos, puestos a disposición del proyecto en todo momento.

- ✓ Siguiendo la línea de años anteriores , en las diferentes sesiones de coordinación y formación con las Antenas Informativas, **se ha realizado varias consultas relacionadas con los servicios que más interesan a los jóvenes**, el contenido de la guía de recursos informativos, etc.
- ✓ Cabe destacar las **mejoras realizadas en la presentación y localización de las Antenas Informativas en la página web**, añadiendo aplicaciones de geolocalización espacial, enlaces a las bases de la convocatoria, ficha de inscripción, etc, facilitando a los centros educativos el que puedan presentar la solicitud de participación en el proyecto a través de Internet.

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

ASESORÍAS PARA JÓVENES

Objetivos y características

Con el objetivo de atender determinadas necesidades informativas y formativas, sobre temas que requieren la intervención de especialistas, **el CIPAJ dispone de cuatro asesorías: jurídica** (en funcionamiento desde 1983), **sexológica, psicológica** (en funcionamiento desde 1989) **y de estudios** (en funcionamiento desde mayo de 2002), atendidas por profesionales en convenio con la Universidad de Zaragoza, en cuyos campus dispone también del mismo servicio. **En abril de 2011 empieza la nueva asesoría de Movilidad Internacional** y se incorpora al convenio con la Universidad de Zaragoza.

- ◆ **Las asesorías se prestan a los jóvenes de la ciudad, en el CIPAJ, a razón de la siguiente distribución de horas semanales:**
 - **Asesoría jurídica : 7 h**
 - **Asesoría psicológica : 10,5 h**
 - **Asesoría sexológica : 6 h**
 - **Asesoría de estudios : 5 h**
 - **Asesoría de movilidad internacional: 5 h**

- ◆ **Todas las asesorías son gratuitas y pueden ser utilizadas por jóvenes de 14 a 30 años, previa petición de hora.**

- ✓ Además de las consultas de los usuarios, **las Asesorías preparan otros tipos de informaciones a través de publicaciones dirigidas a jóvenes.** El Boletín del Cipaj publica mensualmente un artículo elaborado por los asesores en la sección denominada *Sin problemas*. Han elaborado y actualizado igualmente diferentes artículos de información especializada sobre diferentes temas. Las denominadas “Selecciones” están disponibles para consulta en el CIPAJ y accesibles en la página Web del centro.

- ✓ Puntualmente, con motivo celebraciones de días internacionales o por la publicación de artículos monográficos en los distintos medios de comunicación, los profesionales de las asesorías recomiendan la **publicación especial o mención de los mismos en las redes sociales.**

- ✓ **En septiembre se publicó el número 9 de la publicación *Sal de dudas*, que recoge de forma sencilla artículos elaborados por todos los asesores sobre los temas que más afectan a los jóvenes, aportando posibles vías de solución a los mismos con los recursos de Zaragoza.**

- ✓ **El número de consultas de las distintas asesorías está cercano al 100 % de sus posibilidades de uso,** variando únicamente por alguna inasistencia de los usuarios cuando tienen reservada la cita y marcando diferentes ritmos según épocas de exámenes, periodos vacacionales, etc...

- ✓ Durante este año se ha mantenido un **alto uso de consultas realizadas por correo electrónico**. (Ver resultados por asesorías).
- ✓ Destacamos las actividades de formación a usuarios colectivos de las asesorías de estudios y psicológica programadas generalmente en periodos de vacaciones escolares: Navidad, Semana Santa y verano. Así mismo han impartido formación a las antenas del CIPAJ.
- ✓ Los profesionales de las asesorías han intervenido en **reuniones con técnicos y profesionales realizando una labor de intercambio de información y de orientación**; han participado en programas y entrevistas en medios de comunicación y han presentado la experiencia de Asesorías para Jóvenes en diferentes encuentros y congresos a nivel nacional e internacional, destacando la asistencia al XI Encuentro de los Servicios de Información y Orientación Universitarios, celebrado en Jaca del 9 al 11 de noviembre.
- ✓ **Se ha continuado con las QUEDADAS DEL CIPAJ de la Asesoría Psicológica**, cuyo objetivo es favorecer entre los jóvenes el conocer gente nueva y mejorar sus relaciones sociales. Se ha dado un giro al desarrollo de las mismas para adaptarlo a las nuevas necesidades observadas en los usuarios.
- ✓ **Este año se ha realizado la encuesta sobre satisfacción con el servicio de Asesorías, destacando en el análisis el cambio de perfil de usuario y el incremento de satisfacción en todas las valoraciones respecto a las encuestas de años anteriores (ver cuadro):**
 - Aumento en casi 6 puntos de los usuarios de 20 a 24 años y disminución de 7 puntos de los usuarios de 25 a 29 años.
 - Uno de los cambios más pronunciados es el aumento en casi 11 puntos de los usuarios extranjeros.
 - Respecto a la situación ocupacional se produce un aumento de 11 puntos de los usuarios parados y una disminución de casi 12 puntos de los usuarios estudiantes.

Datos de la encuesta sobre satisfacción con el servicio de Asesorías

Grado de satisfacción respecto a la atención recibida en 2011 comparada con las encuestas de los años 2000 y 2004.

GRADO DE SATISFACCIÓN	Media Total		
	2000	2004	2011
Trato recibido	92.5	92.5	94
Claridad en la información recibida	89.0	91.5	92,6
Grado de resolución de la consulta	85.2	87.1	89,1
Tiempo que te han dedicado	82.5	86.6	88,5
GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	90.8	90.5	91,5

* Todas las valoraciones son de 1 a 99.

Cuadros de resultados

Indicadores de asesorías: horas y usos	08-09	09-10	10-11
Horas semanales As. Jurídica	7 h	7 h	7 h
Horas semanales As. Sexológica	6 h	6 h	6 h
Horas semanales As. Psicológica	10,5 h	10,5 h	10,5 h
Horas semanales As. de Estudios	5 h	5 h	5 h
Horas semanales As. de Movilidad Internacional	5 h
Consultas presenciales As. Jurídica	459	545	532
Consultas por e-mail respondidas	315	235	187
Consultas presenciales As. Sexológica	207	220	177
Consultas por e-mail respondidas	191	111	103
Consultas presenciales As. Psicológica	292	338	402
Consultas por e-mail respondidas	175	156	120
Consulta presenciales As. de estudios	210	256	259
Consultas por e-mail respondidas	210	210	253
Consulta presenciales As. de Movilidad Internac.	78
Consultas por e-mail respondidas			7

Indicadores de actividades formativas asesorías	08-09	09-10	10-11
Nº de Talleres As. Estudios	6	4	3
Nº de Talleres As. Psicológica	4	7	6
Nº de Quedadas As. Psicológica	8	9	10
Nº de usuarios en Talleres As. Estudios	111	60	35
Nº de usuarios en Talleres As. Psicológica	40	84	78
Nº de usuarios en Quedadas As. Psicológica	103	87	67

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

RED CIUDADANA DE INFORMACIÓN JUVENIL

Objetivos y características

Las entidades, servicios y asociaciones que en la ciudad trabajan con jóvenes, especialmente las que desarrollan programas de intervención con jóvenes que demandan una atención específica o presentan necesidades o situaciones de dificultad para el acceso a los servicios generalizados, pueden disponer de los servicios de información y asesoramiento del CIPAJ, a través del envío semanal, por correo electrónico, de informaciones y documentación seleccionada por el CIPAJ.

Este proyecto nos permite acercar información a jóvenes con los que sería muy difícil entrar en contacto sin la mediación de educadores y animadores.

Por otra parte, las entidades colaboradoras y servicios especializados aportan al Cipaj la información que se deriva de sus actuaciones y actividades; colaboran en la detección de necesidades de la población joven y en la elaboración de información sobre recursos en áreas más especializadas, contribuyendo a la adaptación de los servicios que se ofrecen, dentro de un plan de mejora continuada.

La relación con las entidades y centros de la ciudad, así como con los diferentes tipos de mediadores sociales, se convierte asimismo en un mecanismo de difusión y mejor conocimiento de los recursos informativos y servicios que ofrece el CIPAJ.

Esos recursos son utilizados como instrumento de apoyo profesional por los propios mediadores y de forma más personalizada por la población joven.

- ✓ **El servicio de envíos de información a través del correo electrónico permanece en funcionamiento durante todo el año, incluidos los meses de verano, y se puede solicitar en cualquier momento.** Este servicio ha sustituido la información en soporte papel que se venía facilitando a través de los cajetines, más reducida por otra parte en cuanto a contenidos, y que exige que una persona de la entidad se desplace hasta el CIPAJ.
- ✓ El formato electrónico permite además que las propias entidades o destinatarios/as **puedan reenviar la información que les facilita el CIPAJ a sus propios usuarios y/o profesionales**, e incluso en algunos casos, como la Universidad de Zaragoza, incluirla en sus boletines informativos.
- ✓ Este servicio a través de la red electrónica, además de tener las ventajas de disponibilidad para los destinatarios/as, amplía los ámbitos y contenidos informativos que se pueden ofrecer desde el CIPAJ mediante la elaboración de diferentes formatos de presentación que facilitan al usuario/a la búsqueda e identificación de información y al mismo tiempo permiten gran cantidad de información y su posterior impresión.

Los formatos y tipos de información que se vienen ofreciendo son:

- Los informes semanales de agenda de actividades, anuncios para jóvenes y noticias (concursos, convocatorias de ayudas y subvenciones, becas, exámenes, etc).
- Las selecciones informativas, documentación elaborada por el propio CIPAJ actualizada y ampliada, en función de las necesidades detectadas y la colaboración con las entidades que conforman la Red Ciudadana.
- Programas, actividades y servicios que ofrece el propio tejido social de la ciudad o de otros servicios y proyectos que intervienen con jóvenes.
- Informaciones, convocatorias, programas, campañas, etc. en el ámbito de la Unión Europea, en general, y en especial las comunicaciones emitidas a través de la Red Eurodesk.

Durante este año se ha continuado ampliando el número de entidades y proyectos que participan en la Red Ciudadana de Información Joven, si bien se ha realizado una labor de actualización de los contactos existentes que han originado como resultado final un cierta diferencia a la baja con respecto al pasado año, a que algunos de los servicios y/o entidades se han unificado o han cesado su actividad.

En total suman 689 direcciones de correo electrónico a las que se envía semanalmente la información, agrupadas por la siguiente clasificación:

TIPOLOGIA DE LAS ENTIDADES QUE FORMAN PARTE DE LA RED CIUDADANA DE INFORMACIÓN JUVENIL, LIDERADA POR EL CIPAJ

Bibliotecas ... 55	Entidades Culturales ... 28
Casas de Juventud ... 26	Entidades Juveniles ... 27
Centros Culturales ... 18	Entidades Prestadoras Servicios ... 22
Centros de Formación y PIEE ... 70	Escuelas de Tiempo Libre ... 20
Centros Militares ... 13	Federaciones deportivas ... 46
Centros Tiempo Libre, Ludotecas ... 8	Formación Adultos ... 8
Centros Sociolaborales y E. Taller... 20	Medios de Comunicación ... 34
Educadores y Trabajadores sociales 38	Servicios Municipales ... 45
Entidades Ciudadanas ... 77	Integración y Multiculturalidad 17
Residencias y albergues 15	Otros Servicios públicos 11
Asociaciones Vecinales 45	Otros envíos individuales 46

Cuadro de resultados

Indicadores	2009/10	2010/11	2011/12
Nº de entidades y servicios que reciben por e-mail información semanal del CIPAJ	540	672	689

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

DIFUSIÓN

Objetivos , características y resultados

Se recogen las actuaciones destinadas tanto a difundir información general de interés juvenil, como a dar a conocer los servicios y recursos del CIPAJ entre los jóvenes de Zaragoza.

1. Colaboraciones fijas con medios de comunicación:

- Página de información juvenil en la edición del sábado del Heraldo de Aragón -colaboración gratuita-, publicada en 45 ocasiones a lo largo del año, la información se extrae de la sección de agenda (con unas 20 ó 23 actividades de interés juvenil). Apartado de anuncios (de 23 a 25) que se extraen de las bases de datos de la Bolsa de Anuncios). También se incluyen dos imágenes procedentes de la convocatoria de fotos y dibujos.

2. Colaboraciones con guías y publicaciones:

- Agenda de la Universidad 2011, editada por la Universidad de Zaragoza.

3. Apariciones del CIPAJ en medios de comunicación:

Indicadores	2009	2010	2011
Radio y televisión	9	11	11
Ruedas de prensa	1	1	1
Páginas Heraldo de los sábados	38	41	45
Medios de Comunicación escritos	22	38	37
Apariciones en medios on line	--	40	32

4. Visitas didácticas al Cipaj:

- Destinadas a grupos juveniles de entidades sociales y centros formativos, a los cuales se les enseña el centro, explicando los recursos que se ofrecen, además de realizar un práctica de búsqueda informativa y una puesta en común. También hemos recibido a técnicos de instituciones (Centros de información), y a un grupo de estudiantes de Periodismo de la Universidad de Zaragoza.

Indicadores	2009	2010	2011
Grupos visitantes	24	18	20
Nº Visitantes recibidos en grupo	317	245	314

Tipología de los grupos	2009	2010	2011
Garantía Social	2	3	1
Centros Sociolaborales	7	6	11
Centros de Secundaria	13	3	8
Otros	2	5	2

5. Encuentros en el Cipaj

El proyecto Encuentros en el CIPAJ, en 2011 se ha realizado en tres ocasiones. Han participado en este programa entidades sociales, asociaciones de todo tipo, escuelas de tiempo libre, agencias de trabajo en el extranjero, departamentos institucionales, etc. Este año es de destacar la presencia del CIJ de Toulouse, que realizó una charla sobre los recursos de su centro, además de participar en los encuentros. Los temas tratados han sido los siguientes:

- **Salir al extranjero.** Marzo. Participantes: EF Educación, First, Interlink, YaicuNewlink, Sunny English, Global World, Technical College. CRIJ Toulouse. Asesoría de Movilidad Internacional.
- **Formación en el tiempo libre.** Septiembre. Participantes: Aragón, S.A.L., Ymca. Ilógica, Océano Atlántico, Insignia de Madera, Trocha, Down, Pirineos, Macora y Os Zagales.
- **Recursos para jóvenes en Zaragoza.** Octubre: Participantes: CMAPA, C.M. Promoción de la Salud, Casas de Juventud, Oficina de Emancipación del Ayuntamiento de Zaragoza, CUBIT, Escuela Aragonesa del Deporte y Centro de Documentación del Agua y el Medio Ambiente.

Entidades participantes en encuentros	2009	2010	2011
Salir al extranjero	8	9	10
Trabajo y formación ocupacional	7	-	-
Actividades de verano (&)	5	5	-
Formación en el tiempo libre	9	11	9
Recursos para jóvenes en Zaragoza	6	7	7
TOTAL	35	32	26

(&) Se ha eliminado el encuentro: "actividades de verano" al no responden a las expectativas. Quizá la coincidencia con periodo de exámenes condiciona la asistencia al mismo.

Con motivo de la semana Europea de la Juventud 2011 se ha realizado un encuentro sobre Europa (Ver Europa).

6. Difusión de materiales editados por el Cipaj:

Materiales	Editado por	Ejemplares	Puntos de Distribución
Boletín del CIPAJ	CIPAJ / Heraldo	55.000 (15.000 CIPAJ)	289 punt. + 1.055 envíos
Guía Sal de dudas, Nº 9	Universidad / CIPAJ	Cipaj: 1.500	289 (2 eje.) + 615 envíos
Guía de verano 2011	IAJ/Teruel/Huesca/ Cipaj	Cipaj: 9.000	219 puntos + 939 envíos
Postal Calendario 2012	CIPAJ	5.000 (3.000 Postal Free)	2.000: Antenas/p.móvil/Cipaj
Guía de Recursos 2011	CIPAJ/Per. de Aragón	1.500 (830 correo)	5 (IES) 3 (Casas) 1 (Otros)
Mapa para jóvenes visitantes	CIPAJ/Europa (J.E.A.)	20000	10.700 (reparto) 4.000 envío

7. El Cipaj como recurso para educadores:

- La actividad consiste en realizar una charla en el centro sobre los diferentes proyectos y programas del CIPAJ. Está dirigida a animadores de casas, PIEES y otros profesionales que actúan como mediadores con los jóvenes. La charla está vinculada con encuentros del ámbito educativo.

Asistentes	2009	2010	2011
Primer semestre	15	12	14
Segundo semestre	20	14	13

8. Presentación del CIPAJ en Centros de Secundaria :

- Se ha realizado una presentación (por segundo año consecutivo) apoyada en soporte audiovisual, en el IES Miguel de Molinos, con el fin de dar a conocer los servicios y recursos del CIPAJ en los lugares de socialización juvenil, (en este caso en un Instituto de Secundaria) asistieron un@s 90 alumn@s del centro, realizándose dos sesiones. La visita se realizó el día 5 de octubre.

9. Presencia del CIPAJ en eventos :

- Participación en la jornada de bienvenida de los estudiantes Erasmus en la Universidad ZGZ, celebrada en el Paraninfo de la Universidad el día 2 de Noviembre

CIPAJ. INFORMACION JUVENIL

EUROPA Y EXTRANJERO EN EL CIPAJ

EURODESK. Objetivos y características

Eurodesk es una red que ofrece un servicio de información europea a escala nacional, regional y local para los jóvenes y aquellos que trabajan con y para ellos. Actualmente son 33 los países participantes en la Red Europea Eurodesk con más de 1000 centros de información juvenil que estamos en contacto permanentemente, enviando y recibiendo información que pueda ser interesante para los jóvenes.

El Cipaj pertenece a esta red desde el año 2003 y participa activamente en las reuniones anuales de coordinación.

Durante el año 2011, con el servicio Eurodesk, en el CIPAJ se ha seguido incrementando la información sobre Europa y su difusión entre los jóvenes de la ciudad.

➤ **Gestión de la información europea**

- Mantenimiento del Servicio ¡pregunta, Europa responde! con el que ayudamos a conseguir la información europea que los jóvenes demandan y a resolver todas aquellas cuestiones que les puedan surgir en cualquiera de los países que integran la red. A este servicio se puede acceder de forma presencial o a través de correo electrónico, telefónicamente o por fax.
- También se mantiene el servicio on-line dentro del enlace Eurodesk en la web Cipaj para realizar consultas al puesto Eurodesk del Cipaj
- Gestión y actualización del espacio específico de información en la sala de atención al público del Cipaj denominado "El rincón de Europa", con información del servicio Eurodesk.
- Envío a los tutores y tutoras de las Antenas Informativas del Cipaj de una carta ofreciendo los servicios de la Red Eurodesk y apoyo personalizado para participar en proyectos europeos y búsqueda de financiación europea.
- Colaboración en la actualización de los contenidos sobre Zaragoza en el Portal Europeo de la Juventud.

➤ **Difusión de la información europea**

- Se ha incrementado la información en el Boletín Cipaj dentro de la sección de "Noticias de Europa", con información sobre intercambios, novedades en Europa, encuentros, seminarios a nivel europeo, voluntariado...
- Incremento de la información europea a través de la página web de Cipaj en la sección "Noticias".
- Envío a través de E-mail del informe semanal de Noticias del Cipaj, entre las que se encuentran incluidas noticias sobre Europa, a las Antenas informativas del Cipaj y a las entidades de la red ciudadana de información juvenil.
- Envío del informe semanal de Noticias del Cipaj, entre las que se encuentran

incluidas noticias sobre Europa, a la Red Eurodesk España y a la Red Aragonesa de Información Europea.

- Envío mensual del Boletín Cipaj a la Red Eurodesk España y de otras publicaciones del Cipaj (Sal de dudas, Guía de recursos, etc)
- Elaboración de selecciones informativas sobre Europa y Extranjero. En el 2011 se han revisado y actualizado las selecciones: Programa Juventud en Acción 2007-2013; Servicio de Voluntariado Europeo; Campos de trabajo; Iniciativas juveniles

◆ **Otras actividades sobre Europa :**

- **Presentación del proyecto: “Participación multinacional de jóvenes en la Semana europea de Zaragoza”** dentro de la acción 5.1 del Programa Juventud en Acción, donde se obtiene una subvención europea de 8625,11 euros para la realización de las actividades con motivo de la Semana Europea de la Juventud 2011
- **Visita de dos profesionales del Centro de Información Juvenil CRIJ de Toulouse** que participaron en la feria sobre el tema de salir al extranjero. En el mes de abril, dos personas del equipo del Cipaj realizaron una visita al Centro de Información Juvenil de Toulouse.
- **Encuentro: "Salir al extranjero"**, se celebró en el patio de la Casa de los Morlanes el 31 de marzo.
- **Semana Europea de la Juventud, que se celebró del 15 al 21 de mayo. El Cipaj tomó parte con el siguiente programa de actividades:**
 - Encuentro de jóvenes europeos. Jornada de convivencia entre jóvenes de Zaragoza y jóvenes extranjeros que se encuentran en la ciudad realizando su voluntariado europeo. Como resultado de este encuentro se elaboró un mapa de la ciudad vista por sus jóvenes.
 - Charlas informativas sobre Intercambios Juveniles. 2 sesiones de 1 hora cada una en el Patio de la Casa de los Morlanes
 - Charlas informativas sobre Voluntariado Europeo. 2 sesiones de 1 hora cada una en el Patio de la Casa de los Morlanes.
 - Iniciativas juveniles en el Programa Juventud en Acción. 2 sesiones de 1 hora cada una en el Patio de la Casa de los Morlanes.
 - Taller de búsqueda de información europea en Internet. 2 sesiones de 1 hora cada una en el Ciberespacio Morlanes.
 - Organización de los encuentros: Europa en el Cipaj
 - Foro sobre voluntariado europeo en el que participaron diferentes entidades que en Zaragoza trabajan en este programa con proyectos de acogida o envío de voluntarios europeos.
 - Taller para elaborar tu propio CV europeo. 2 sesiones de 1 hora cada una en el Ciberespacio Morlanes. Impartido por la persona responsable de Eures-Servicio de Empleo Europeo en Aragón, al que asistieron 26 jóvenes.
 - Mesas informativas sobre movilidad por Europa en Centros Universitarios que

cuentan con Antena Informativa del Cipaj: las mesas se celebraron, del 15 al 19 de noviembre, en 13 centros universitarios y en la Escuela Municipal de Teatro, del 16 al 20 de mayo

- Espacios informativos sobre Europa en 28 centros de Educación Secundaria Obligatoria que cuentan con un joven Antena informativa, del 16 al 20 de mayo.

- **Además de estas actividades con motivo de la Semana Europea de la Juventud y con la subvención concedida por el Programa Juventud en Acción se realizaron los siguientes materiales:**
 - x Postal con las actividades programadas con motivo de la Semana Europea de la Juventud. Se realizaron 3000 postales.
 - x Carteles en cartón pluma para los puntos informativos de las Antenas del Cipaj. Se realizaron 20 carteles con sus soportes.
 - x Mapa para jóvenes visitantes. Se realizaron 20.000 copias en soporte papel.
 - x Mapa para jóvenes visitantes en formato electrónico.

- **Taller sobre Eurodesk** con las Antenas del Cipaj de los Centros de Educación Secundaria.

- **Taller sobre Eurodesk**, oportunidades de movilidad por Europa y preparación de las mesas de movilidad con las Antenas del Cipaj de los Centros Universitarios.

- Asistencias a las **reuniones de coordinación de la Red Eurodesk España**, en junio y octubre del 2011, en Mollina (Málaga)

- Asistencia a la **reunión de coordinación de la RAIE** (Red Aragonesa de Información Europea).

- Participación en el Grupo de Internacional del Ayuntamiento de Zaragoza

- ◆ **Participación en otros programas y redes europeos**
 - **Asesoría de movilidad internacional.** En abril del 2011 se pone en marcha esta asesoría que ofrece un servicio profesional gratuito para facilitar a los jóvenes su salida al extranjero: aprender idiomas, trabajar, adquirir experiencia, estudiar, participar en actividades juveniles, conseguir financiación para desarrollar proyectos... En este asesoramiento, también se contempla la ayuda a jóvenes que acaban de llegar a la ciudad.
 - **Participación en la jornada: “La Unión Europea y los jóvenes, claves para el empleo”**, organizada por la CREA con motivo del día de Europa (9 de mayo).

 - El Cipaj recibió en el mes de septiembre, en Bruselas, el **Premio Euordesck 2011** en la categoría de información y difusión. Estos premios reconocen los mejores proyectos e iniciativas europeas en el ámbito de la participación, la información y la difusión de actividades relacionadas con los jóvenes.

- **Participación en las jornadas: “Jóvenes sin fronteras, todo lo que necesitas saber para trabajar en Europa”**, organizadas por la Secretaría de Juventud de CCOO Aragón, en el mes de diciembre.
- **Servicio de Voluntariado Europeo:** en el Cipaj seguimos trabajando en colaboración con la Oficina Municipal de Voluntariado (entidad de envío, recepción y coordinación del Programa de Voluntariado Europeo) informando a los jóvenes sobre esta posibilidad de movilidad europea.

Cuadros de resultados

INDICADORES SOBRE EUROPA EN EL CIPAJ	2009	2010	2011
Consultas de jóvenes tramitadas con Eurodesk	27	95	59
Informaciones aportadas por el Cipaj a la red Eurodesk	48	128	118
Noticias de Europa elaboradas por Cipaj	199	162	145
Informaciones reenviadas a otros departamentos del Servicio de Juventud	51	91	56
Nº de entidades que semanalmente reciben las noticias del Cipaj sobre Europa	540	600	619

La estadística de la participación del puesto Eurodesk del Cipaj recogida por el INJUVE (responsable de la coordinación de la Red Eurodesk en España) queda reflejada en el siguiente cuadro:

CIPAJ - EURODESK	2009	2010	2011
Información de interés recibida a través de Eurodesk	13471	9401	10248
Información enviada por el Cipaj a la Red Eurodesk	340	487	426

INFORMACION JUVENIL

CIBERESPACIO MORLANES

Objetivos, características y resultados :

La tecnología ligada a Internet ha sufrido importantes cambios, y han surgido nuevas estrategias para facilitar el uso de las modernas tecnologías de información y comunicación a los jóvenes.

Con este objetivo se crea el Ciberespacio Morlanes, abierto de lunes a viernes de 8,30 a 21,30, y los fines de semana en los que la Casa de los Morlanes permanece abierta con actividades culturales .

- Las entidades implicadas en el proyecto de Ciberespacio Morlanes son CAI, Ibercaja, Telefónica y el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Actualmente el Ciber Morlanes dispone de 14 ordenadores de consulta de Internet, y un espacio wifi que abarca todo el patio de Morlanes, donde se puede utilizar Internet en el propio ordenador o en la PDA.
- Además se programan cursos y talleres gratuitos para iniciar a los jóvenes en el manejo de las herramientas más útiles de comunicación y creación en Internet, todos los miércoles y jueves.
- Un profesional apoya y ayuda a resolver dudas a los usuarios del ciber, todos los miércoles y jueves durante una hora.
- En el 2011 se sigue con el nuevo sistema de gestión del Ciberespacio que se puso en marcha el año anterior que integra los 14 ordenadores. El nuevo sistema permite una mejora en el control de usuarios y usos del ciber y una gestión centralizada y automática de asignación de puestos libres a los usuarios.
- Por último, el ciber se ha puesto a disposición de las asociaciones o entidades de la ciudad que lo han solicitado para la realización de actividades.

Cuadros de resultados

	2009	2010	2011
Nuevas inscripciones en el ciber	723	470	433

Estos datos se refieren a nuevas inscripciones. A principios de 2009 se implantó un nuevo sistema de gestión con lo que los anteriores usuarios debieron renovar su tarjeta de uso y por ello se produjo un incremento especial.

Perfil de usuari@s nuev@s por tramos de edad :

Edades	2010			2011		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
15-19	108	63	171	88	66	154
20-24	79	60	139	71	58	129
25-30	99	80	179	65	58	123
Total	286	203	489	224	182	406

En el cuadro anterior hay que destacar que el tramo de edad más numeroso de nuevos usuarios en el Ciberespacio son los más jóvenes, de 15 a 19 años. En todos los grupos hay un número mayor de hombres que de mujeres.

Distribución de usuari@s nuev@s por sexo y continente de procedencia :

Países	2010			2011		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
África	161	24	185	100	20	120
América	37	43	80	39	30	69
Asia	1		1	3		3
España	86	130	216	76	124	200
Resto Europa	12	14	26	16	10	26
Oceanía	0	0	0			
Totales	297	211	508	234	184	418

Distribución de uso real por sexo y continente de procedencia :

Países	2010			2011			%
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales	
África	16942	592	17534	17733	608	18341	77
América	681	426	1107	492	393	885	4
Asia	33		33	191		191	1
España	2097	1367	3464	2490	1206	3696	16
Europa	455	258	713	412	223	635	3
Oceanía	0	0	0	0	0	0	0
Totales	20208	2643	22851	21318	2430	23478	
%	88	12		89,8	10,2		

Hay que destacar, comparando ambos cuadros, que la mayoría de usuarios nuevos son españoles, seguidos por usuarios del continente africano. Sin embargo, quienes mas utilizan el Ciberespacio son los usuarios del continente africano. También hay que destacar que los usuarios de Asia y Oceanía tienen muy poca presencia en el Ciber, tanto en la emisión de nuevas tarjetas como en el uso.

Datos de la asistencia a los cursos del Ciberespacio :

Durante el 2011 se continúa con la formación y tutoría en el Ciberespacio Morlanes, todos los miércoles y jueves de 16 a 18,30 h.

Los datos básicos de los cursos se encuentran reflejados en las siguientes tablas:

ACTIVIDAD FORMATIVA	2009	2010	2011
Número de cursos impartidos	51	74	52*

*Durante el año 2011, la mayoría de los talleres, que anteriormente duraban un día, han pasado a durar dos días, buscando un mayor aprovechamiento para los participantes.

ASISTENCIA A CURSOS	2009	2010	2011
Nº de jóvenes participantes	448	248	242

CIPAJ. INFORMACIÓN JUVENIL

CUADROS RESUMEN DE HORARIOS Y ACTIVIDADES DE CARA AL PÚBLICO

INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y APOYO		
PROYECTOS	Tiempo de atención al público	
	Horarios	Horas Semanales
Oficina informativa de Atención al público	L. M. y V. de 11 a 14 X. y J. de 11 a 18,30	24
Biblioteca, Viajoteca y Hemeroteca	L. M. y V. de 11 a 14 X. y J. de 11 a 18,30	24
Antenas Informativas - 41 puntos de información -	Una mañana semanal, 2 horas	82
Tutoría de informática	Miércoles y jueves de 16 a 18,30	5
Asesoría jurídica	Tres días, mañana o tarde	7
Asesoría sexológica	Dos días, mañana o tarde	6
Asesoría psicológica	Tres días, mañana o tarde	10,5
Asesoría de estudios	Dos días, mañana o tarde	5
Asesoría de movilidad inter.	Dos días, mañana o tarde	5
Ciberespacio Morlanes	L. a V. de 8,30 a 21,30 S. y D. horario Sala Expositic.	77
9 Atención general y especializada	/	168,5 sin Ciber. 240,5 con Ciber.

FORMACIÓN		
PROYECTOS	Acciones formativas , horas y participación	
	Nº de cursos anuales	Nº Horas
Formación jóvenes Antenas informativas	1 curso	34
Talleres asesoria estudios y psicológica	9 talleres de 2 h.	18
Cursillos de informática	52 cursillosde 3 h.	156
Taller de búsqueda de información europea en Internet	2 talleres de 1 h.	2
Taller para elaborar el propio curriculum europeo	2 talleres de 1 h.	2
Charlas sobre voluntariado europeo	2 sesiones de 1 h.	2
Charlas sobre intercambios juveniles europeos	2 sesiones de 1 h.	2
7	70	216

INTERVENCIÓN SOCIOCULTURAL			
PROYECTOS	Actividades , horas y participación		
	Tipos de actividad	Nº actividades	Nº Horas
Visitas didácticas al Cipaj	Visitas para grupos juveniles de entidades sociales y centros formativos. Explicativas, sobre los recursos del Centro	20	20
Concurso “Los jóvenes y la ciudad de Zaragoza”	Para la adquisición de dibujos y fotografías con los que ilustrar las publicaciones Cipaj	1	/
Concurso “Las portadas del Cipaj”	Para la adquisición de las 11 portadas de los números anuales del Boletín Cipaj.	1	/
Presentación del Cipaj en Centros de Secundaria	Intervención piloto con la intención de dar a conocer los servicios y recursos del CIPAJ en lugares de socialización juvenil	1	1,5
Jornadas informativas en Centros universitarios	Semana de presencia intensiva de las Antenas Cipaj, con mesas informativas , para potenciar el proyecto.	16	64
Encuentros en el Cipaj	Monográficos, para entidades, asociaciones juveniles ... Temas de gran interés	3	15
El Cipaj como recurso para educadores	Charla sobre los diferentes proyectos del Centro dirigida a animadores de Casas, Piees y otros profesionales de la animación sociocultural	2	3
Quedadas en el Cipaj	Encuentros entre jóvenes para facilitarles el conocer gente y mejorar sus relaciones sociales	10	15
Recepción Erasmus	Participación en la jornada de bienvenida de estudiantes Erasmus en la Universidad	1	4
Participación en la Semana Europea de la Juventud	Con un amplio Programa de actividades : Encuentros, charlas,foros,mesas y espacios informativos, edición de materiales...	20	20
Participación en otros programas y redes europeas	En colaboración con otros departamentos municipales y con otras entidades como los sindicatos y la CREA , en actuaciones relacionados con la movilidad europea por trabajo o voluntariado	5	5
11	/	80	148

2. SECCIÓN PLAN JOVEN

Durante el año 2011 han sido dos las líneas de trabajo :

- ◆ Conclusión del proceso de elaboración del IV Plan Joven de Zaragoza.

- ◆ El impulso a los programas y proyectos incluidos en la Sección :
 - **Oficina Municipal de Emancipación Joven**
 - Asesoría psicopedagógica y orientación laboral
 - Cursos de formación sociolaboral
 - Microcréditos para el fomento del empleo autónomo
 - Subvenciones para jóvenes emprendedores
 - Bolsa de Vivienda Joven

 - **Programa de Promoción de Vivienda Joven**
 - Subvenciones para alquiler de Vivienda Joven
 - Hipoteca Zaragoza Joven

 - **Programa Municipal de Voluntariado**
 - Información y Orientación
 - Publicaciones
 - Formación de voluntarios/as
 - Jornadas y Encuentros
 - Servicio de Voluntariado Europeo

 - **12 LUNAS . Programa Municipal de Deporte y Ocio nocturno .**

 - **Biceberg**

 - **Punto Móvil Informativo**