

Garantizar la calidad de la información y el asesoramiento juvenil

Consejos prácticos para aplicar la Carta Europea de Información Juvenil



Editora jefe:

Eva Reina

Editores:

Imre Simon, Beatriz Terreros

Colaboradores:

Patrick Burke, Youth Work Ireland, ERYICA GB Member

Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services

Sophie Girardeau, CIDJ, France

Maria José Monzó, IBJOVE, Spain

Chrysoula Karanthasi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Luxembourg

Eva Reina, ERYICA, Luxembourg

Imre Simon, ERYICA, Luxembourg

Claire Conlon, CIDJ France

Traducción:

Victoria Toledo

Revisión:

Eva Reina

Beatriz Terreros

Diseño y ilustración:

Marina de los Ángeles Ferragut

<https://www.marinadelosangelesart.com/>



Copyright: ERYICA a.s.b.l.

Creative Commons CC-Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International
2019

Esta publicación ha sido creada con el apoyo del Consejo de Europa.



Publicado en el marco del acuerdo de asociación entre el Consejo de Europa y ERYICA, Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil.

Las opiniones reflejadas en esta publicación no reflejan necesariamente la opinión del Consejo de Europa.

Estimados Lectores,

Tras mi elección como Presidenta de ERYICA, en abril de 2016, me pregunté cuáles eran los principales aspectos a los que deseaba contribuir con mi experiencia y conocimiento, uno de ellos fue la Carta Europea de Información Juvenil. Siempre he apreciado su gran importancia y el papel que juega como **herramienta decisiva para promover la información y el asesoramiento juvenil**. Así que me complació mucho que nuestros miembros decidieran establecer un grupo de trabajo para actualizar la Carta.

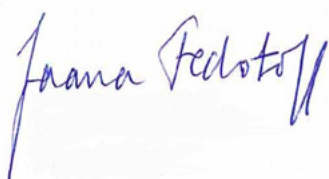
Al haber estado involucrada tanto en la actualización previa de la Carta en 2004, como en la redacción de los Principios para la información juvenil online en 2009, estaba convencida de la verdadera necesidad de contar con ambos documentos en aquel momento. Ahora que los servicios online y los entornos digitales están totalmente integrados en nuestro trabajo cotidiano, es difícil justificar la existencia de dos documentos. De hecho, nuestras vidas y nuestras conductas online ya no están separadas de nuestra realidad fuera de línea.

Cuando comenzamos el proceso de actualización, me alegró ver que todos los principios eran aún relevantes y de actualidad. No faltaba ningún aspecto fundamental, pero era **hora de ajustar nuestro mensaje y las directrices**. Esta fue una gran oportunidad para dialogar y para hacernos algunas preguntas:

- ¿Concebimos toda la información y el asesoramiento juvenil aún de la misma manera?
- ¿Cómo refleja la Carta el mundo y la vida de los jóvenes hoy y en el futuro?
- ¿Cómo aborda las necesidades de los profesionales, la calidad de los servicios de información juvenil y las estructuras nacionales o locales?
- ¿Se apoyan mutuamente la Carta y la estrategia de ERYICA?
- ¿Necesitamos usar un lenguaje y una estructura más claros en el documento?

El papel de la Carta es proporcionar a la profesión **un código deontológico que asegure los aspectos éticos de la información y el asesoramiento juvenil**. Es el pilar para establecer y desarrollar servicios de información juvenil a nivel nacional, regional y local. Además, establece estándares profesionales mínimos y principios de calidad para los informadores juveniles. ¡La Carta es también una buena herramienta para apoyar al sector y promocionar sus intereses!

Esta guía constituye un **memorando explicativo** que tiene como objetivo facilitar la aplicación de la Carta y acercar sus principios al trabajo diario de nuestros servicios. Junto con la herramienta de autoevaluación de calidad de ERYICA y el futuro Sello Europeo de Calidad de la Información Juvenil, constituyen tres pilares clave de la prestación de servicios de información juvenil en Europa. Creo firmemente que esta guía contribuirá a la aplicación exitosa de los principios de la Carta.



Jaana Fedotoff
Presidenta de ERYICA



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

¿Qué es la información juvenil?

¿Qué es la Carta Europea de Información Juvenil?

Propósito de esta guía

LA CARTA

Carta Europea de Información Juvenil **Preámbulo**

Carta Europea de Información Juvenil **Principios**

DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA

Independiente

Accesible

Inclusiva

Basada en las Necesidades

Empoderadora

Participativa

Ética

Profesional

Proactiva



¿Qué es la Información Juvenil?

Los servicios de información y asesoramiento juvenil proporcionan información y orientación de calidad a los jóvenes y los ayudan a tomar decisiones informadas que guíen sus vidas de manera constructiva.

Estos servicios:

- proporcionan **información independiente, fiable y completa** de manera profesional;
- dan una visión general de las **opciones y oportunidades** existentes, en función de las necesidades de los jóvenes;
- se basan en fuentes de información **plurales y verificadas** y utilizan una amplia variedad de canales de comunicación accesibles a todos los jóvenes;
- ayudan a los jóvenes a lidiar con la sobrecarga de información y promueven su **alfabetización mediática e informativa**;
- garantizan que los jóvenes conozcan sus derechos y puedan **evaluar de manera crítica la información** a la que acceden;
- **empoderan a los jóvenes** para que tomen sus propias decisiones y se beneficien de las opciones disponibles que mejor les convengan.

¿Qué es la Carta Europea de Información Juvenil?

En 1993, la Asamblea General de ERYICA adoptó la **Carta Europea de Información Juvenil**, que desde entonces se ha convertido en el código deontológico de referencia para los profesionales de la información y el asesoramiento juvenil en toda Europa.

Los principios de esta Carta pretenden ser de aplicación a cualquier labor de información juvenil de carácter generalista y tienen como objetivo garantizar el derecho de los jóvenes a una información completa, fiable y actualizada. A su vez, establecen la base de unos **estándares mínimos e indicadores de calidad** que han de ser aplicados en todos los países, siendo elementos de una estrategia de información juvenil global, coherente y coordinada.

La 29ª Asamblea General de ERYICA adoptó una versión actualizada de la Carta Europea de Información Juvenil en 2018.

Más información sobre la Carta y sus traducciones puede consultarse en la web eryica.org



El propósito de esta guía es:

- Proporcionar una **explicación más amplia** para la aplicación de los principios de la Carta Europea de Información Juvenil;
- Establecer una serie de **funciones esenciales** e inherentes a los servicios de información y asesoramiento juvenil de calidad;
- **Brindar asistencia** sobre cómo planificar y establecer nuevos servicios;
- **Apoyar un mayor desarrollo y evaluación** de los servicios de información y asesoramiento juvenil existentes;
- **Orientar a las partes interesadas** y a los responsables políticos implicados en apoyar los servicios de información y asesoramiento juvenil;
- Destacar de cara a los proveedores de fondos y a los responsables políticos la **importancia de ofrecer servicios de información** y asesoramiento juvenil y de dotarlos de los medios necesarios.

Esta guía NO:

- Prescribe una única forma de proveer información y asesoramiento juvenil.
- Constituye una guía integral sobre la creación y operación de servicios de información juvenil.

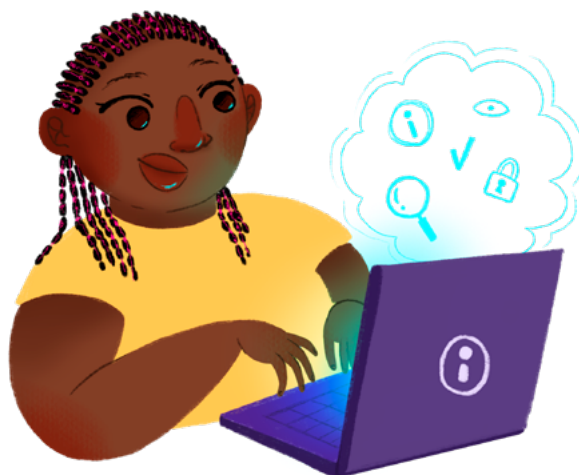
Para ello, pueden consultarse la **Guía de iniciación a la información juvenil** y el **Compendio sobre estructuras nacionales de información y asesoramiento juvenil**, ambos disponibles en el sitio web **eryica.org**.

- Constituye una herramienta de control de calidad para los servicios de información juvenil.

Para ello, recomendamos consultar **Gestión de calidad en información y asesoramiento juvenil - Marco de desarrollo de competencias** disponible en la web **eryica.org**. ERYICA también está preparando un Sello Europeo de Calidad de la Información Juvenil, en cooperación con el Consejo de Europa.

- Detalla cómo aplicar buenas prácticas.

Para ello, se pueden consultar las publicaciones de **Buenas prácticas en información juvenil de ERYICA** en la web **eryica.org**.



Carta Europea de la Información Juvenil

Aprobada en **Cascais (Portugal) el 27 de abril 2018** por la **29ª Asamblea General** de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA)

Preámbulo

Vivimos en sociedades complejas y digitalizadas y en un mundo interconectado que ofrece muchos retos y oportunidades. El acceso a la información, así como la capacidad de analizarla y utilizarla, son cada vez más importantes para la juventud europea y de otros continentes. La información juvenil ayuda a los jóvenes a lograr sus aspiraciones y fomenta su participación como miembros activos de la sociedad. La información ha de proporcionarse de modo que amplíe las oportunidades disponibles para la gente joven y fomente su autonomía y su capacidad de pensar y actuar por sí misma.

El respeto a la democracia, a los derechos humanos y a las libertades fundamentales implica el derecho de todos los jóvenes a acceder a una información completa, objetiva, comprensible y fiable en relación a todas sus inquietudes y necesidades. Este derecho a la información ha sido reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en la Convención Europea para la protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales, y en las Recomendaciones Nº(90) 7, CM/Rec (2016) 7 del Consejo de Europa, relativas a la información y asesoramiento juvenil y al acceso de los jóvenes a sus derechos, lo que constituye la base de las actividades relacionadas con la información juvenil llevadas a cabo por la Unión Europea.

La información juvenil de carácter generalista abarca todos los temas de interés para la gente joven, y es susceptible de incluir un amplio abanico de actividades: información, asesoramiento, apoyo, orientación, formación, actividades entre iguales, trabajo en red y derivación a servicios especializados, con el fin de implicar y empoderar a la juventud. Estas actividades pueden ser llevadas a cabo por centros de información juvenil o a través de servicios de información juvenil en otras estructuras y entornos. Los principios de esta Carta pretenden ser de aplicación a cualquier labor de información juvenil de carácter generalista. Y, a su vez, establecen la base de unos estándares mínimos e indicadores de calidad que han de ser aplicados en cada Estado, siendo elementos de una estrategia de información juvenil global, coherente, coordinada y con los recursos necesarios. La información juvenil constituye una parte fundamental de cualquier política de juventud.



Los Principios de la Carta

1. INDEPENDIENTE

- 1.1 La información ofrecida es completa, proporciona las diferentes opciones disponibles y está basada en fuentes plurales y verificadas.
- 1.2 La información facilitada es independiente y está exenta de cualquier influencia religiosa, política, ideológica o comercial.
- 1.3 Las fuentes de financiación de los servicios de información juvenil no deben comprometer la aplicación de ninguno de los principios de esta Carta.

2. ACCESIBLE

- 2.1 Los servicios de información juvenil garantizan la igualdad de acceso.
- 2.2 Los centros y servicios de información juvenil son de fácil acceso, atractivos y visibles para la gente joven.
- 2.3 La información juvenil es comprensible para la gente joven.

3. INCLUSIVA

- 3.1 Los servicios de información juvenil están abiertos a toda la población joven sin ningún tipo de discriminación.
- 3.2 Los servicios de información juvenil son gratuitos para toda la gente joven.
- 3.3 Los centros y servicios de información juvenil se esfuerzan por llegar a toda la población joven, por medios que sean eficaces y apropiados para diferentes grupos y necesidades.

4. BASADA EN LAS NECESIDADES

- 4.1 Los servicios de información juvenil se basan en las necesidades de la gente joven.
- 4.2 La información disponible abarca todos los temas que atañen a la juventud.
- 4.3 Cada joven es respetado como individuo y la respuesta a cada pregunta se personaliza de forma eficaz y apropiada.
- 4.4 Las estructuras de información juvenil están dotadas con los recursos humanos adecuados para garantizar orientación y servicios personalizados.

5. EMPODERADORA

- 5.1 Los servicios de información juvenil empoderan a la gente joven inspirándola a pensar y a actuar por sí misma y fomentando su autonomía.
- 5.2 Los servicios de información juvenil proporcionan a la juventud competencias en materia de información y medios de comunicación para que actúen de manera segura y responsable.
- 5.3 Los servicios de información juvenil promueven la ciudadanía activa y la participación.

6. PARTICIPATIVA

- 6.1 La gente joven participa en la producción, difusión y evaluación de la información juvenil en diferentes niveles y de distintas formas.
- 6.2 Los servicios de información juvenil sirven de plataforma para actividades entre iguales.
- 6.3 Los servicios de información juvenil animan a la gente joven a dar su opinión para contribuir así a la mejora continua de los servicios.

7. ÉTICA

- 7.1 Los servicios de información juvenil respetan la privacidad, la confidencialidad y el derecho al anonimato de los jóvenes, y les proporcionan un entorno seguro.
- 7.2 Los criterios para seleccionar la información son públicos y comprensibles. El autor y el propósito de la información son claros y visibles.
- 7.3 Toda información producida y/o difundida es precisa, completa, actualizada y verificada.

8. PROFESIONAL

- 8.1 Los servicios de información juvenil cuentan con personal cualificado.
- 8.2 Los informadores juveniles tienen las competencias necesarias en materia de información y medios de comunicación.
- 8.3 Los servicios de información juvenil colaboran con otras partes interesadas con el fin de identificar necesidades y sinergias, compartir experiencias y hacer visible la información juvenil.
- 8.4 Los informadores juveniles colaboran a nivel local, regional, nacional, europeo e internacional y comparten buenas prácticas y conocimientos.
- 8.5 Los informadores juveniles velan para que la gente joven adquiera los conocimientos y competencias necesarias para la utilización de servicios digitales.

9. PROACTIVA

- 9.1 Los servicios de información juvenil son innovadores en la elección de estrategias, métodos y herramientas para llegar a la gente joven.
- 9.2 Los informadores juveniles están al día de cualquier novedad y modificación legislativa relevante, y conocen las tendencias que priman entre la población joven.
- 9.3 Los informadores juveniles desempeñan un papel proactivo en el uso de nuevos medios de comunicación e información con el fin de garantizar la visibilidad de la información juvenil.

Los Principios de la Carta
- De la teoría a la práctica -



1. INDEPENDIENTE

Los servicios de información juvenil son independientes cuando ofrecen información completa y permanecen imparciales, independientemente de la fuente de financiación.

- Proporciona información libre de cualquier influencia religiosa, política, ideológica o comercial.
- Evita influir al joven en el proceso de toma de decisiones.
- Pon a prueba las opiniones frente los hechos.
- Apoya a los jóvenes para que desarrollen un pensamiento crítico.
- Proporciona fuentes de información diversas y verificadas.

BUENA PRÁCTICA

*“Aclaramos las diferentes opciones que puede tener una persona joven en una situación particular. No les decimos qué hacer. Al contrario, **los animamos a tomar decisiones de manera independiente y meditada** basadas en la información que obtienen y en sus propios valores. Utilizamos fuentes fiables y les proporcionamos información amplia e imparcial sobre las diversas opciones disponibles. Guiamos a los jóvenes en la búsqueda de información adicional fiable y de otros servicios si desean recibir más apoyo”.*

Riina Papinaho, Informadora Juvenil @ Servicio de IJ Nuortenelämä.fi, Finlandia

TESTIMONIO

*“Llevo yendo al Centro de Información Juvenil desde los últimos 10 años, **¡me ha beneficiado de tantas maneras que probablemente podría escribir un libro al respecto!** Cuando me enfrento a cualquier desafío en la vida, no hay mejor lugar al que acudir. ¡Los informadores juveniles son siempre imparciales y te ayudan a encontrar soluciones cuando crees que ya has perdido la esperanza!”.*

Jay (24) – Letterkenny, Irlanda



2. ACCESIBLE

Los servicios y centros de información juvenil son fácilmente accesibles, atractivos y visibles para la gente joven.

- Facilita la accesibilidad de los servicios a todos los jóvenes, incluidos aquellos con necesidades especiales y con menos oportunidades.
- Proporciona información a través de diferentes canales, tanto online como presenciales.
- Utiliza un lenguaje comprensible y adecuado a la gente joven, así como descripciones visuales.
- Programa los servicios en horarios flexibles que coincidan con la disponibilidad de los jóvenes.
- Ubica centros y servicios en lugares fácilmente accesibles, visibles y adecuados a la gente joven.
- Crea un ambiente cálido, acogedor y adaptado a la juventud.

BUENA PRÁCTICA

*“El Centro de Información Juvenil de Letterkenny pretende ser un centro ampliamente accesible desde el punto de vista puramente físico, así como en lo que se refiere al factor humano. La diversidad cultural y lingüística de nuestro equipo les permite romper muchas barreras en el proceso de comunicación con los jóvenes. En términos de horario de atención, **el centro de información juvenil opera 5 días a la semana, incluidas las primeras horas de la mañana y última hora de la tarde**, lo que nos permite brindar atención a diferentes grupos de jóvenes de entre 12 y 30 años”.*

Gareth Gibson, Director de Información Juvenil @ Donegal Youth Service, Irlanda

TESTIMONIO

WAT WAT organizó un simulacro de voto para las elecciones europeas y nacionales de Bélgica en mayo de 2019. Cada posición incluía un video con una breve explicación y argumentos a favor y en contra.

*“Vi todos los videos desde el principio hasta el final. **Realmente me ayudaron a formar mi opinión.** Hice otros simulacros de voto, pero las preguntas nunca fueron tan claras. En esta prueba, todas las preguntas venían con explicaciones. ¡Estuvo genial!”.*

Noa (16)- Amberes, Bélgica



3.INCLUSIVA

Los servicios de información juvenil inclusivos no discriminan por motivos de etnia color, género, edad, idioma, religión, opinión política, origen nacional, social o geográfico, discapacidad, lugar de nacimiento, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, o cualquier otra condición amparada por los estándares de derechos humanos.

- Esfuérzate por tratar las diferencias con sensibilidad y por ser inclusivos para todos los jóvenes.
- Garantiza servicios gratuitos y sin ánimo de lucro.
- Escucha y apoya a los jóvenes para identificar sus necesidades e inquietudes en el contacto inicial, y consulta a otro servicio si es necesario.
- Adopta un enfoque multifacético, garantizando servicios innovadores y canales de difusión apropiados para cada edad.
- Trata de llegar a todos los jóvenes donde sea que se encuentren, y especialmente a aquellos con menos oportunidades, en riesgo de exclusión social y de alguna manera desvinculados.
- Establece sistemas apropiados de intercambio de información y de referencias cruzadas con otros servicios internos y externos.

BUENA PRÁCTICA

*“Nuestra Red de Centros de Información Juvenil apoya, promueve y participa en proyectos y acciones a nivel local y regional con el objetivo de **integrar a jóvenes de comunidades romaníes**. También trabajamos con jóvenes de origen inmigrante, refugiados y de otros entornos desfavorecidos. Por ejemplo, el Centro de Información Juvenil de Lisboa organizó la 3ª edición de la formación internacional Young Migrant Voices, que tuvo como objetivo la capacitación y el intercambio de conocimientos para reducir la brecha existente entre jóvenes de origen inmigrante e instituciones locales”.*

Margarida Saco, Informadora Juvenil y Formadora @ Instituto Portugués de Deporte y Juventud, Portugal

TESTIMONIO

*“Siendo de un pueblecito rural de Chipre, el Centro de Información Juvenil de Agros me ha proporcionado toda la información que he necesitado. **Sus servicios me han ayudado en mi desarrollo personal, educativo y profesional**. También es el caso de otros jóvenes del área rural de Troodos que conozco”.*

Stelios (24) – Agros, Chipre



4.BASADA EN LAS NECESIDADES

Los servicios de información juvenil se basan en las necesidades de los jóvenes. Los profesionales de la información juvenil investigan las necesidades de los jóvenes e identifican con ellos las mejores herramientas y maneras de satisfacer esas necesidades.

- Implica y apoya a los jóvenes a la hora de identificar y aclarar sus necesidades.
- Adapta la información proporcionada a las necesidades específicas de cada joven.
- Recopila datos sobre las necesidades, preocupaciones e intereses de la gente joven.
- Analiza con cada joven si la información provista es la que necesita. Si no es así, encuentra una alternativa.
- Empatiza con la gente joven.
- Proporciona información sobre diversos temas que sea relevante para satisfacer las necesidades de los jóvenes.
- Haz uso de los recursos humanos disponibles para atender las necesidades de los jóvenes.

BUENA PRÁCTICA

“Hoy en día, las necesidades de los jóvenes están muy diversificadas y se desarrollan con la evolución de la sociedad. Como informadora juvenil, es muy importante estar siempre al día a través noticias relacionadas con la juventud. Una informadora juvenil debe estar preparada para recibir e informar a jóvenes con diferentes necesidades, preguntas y expectativas. La respuesta o información proporcionada debe ser personalizada y adaptada a la solicitud de cada usuario.

Mi trabajo no es solo proporcionar la respuesta obvia que esperan, sino también ofrecer una serie de respuestas que puedan satisfacer sus necesidades”.

Caroline Grethen, Informadora Juvenil @ ANIJ, Luxemburgo

TESTIMONIO

*“Al unirme al proyecto EUROASIA de Mladiinfo, tuve la increíble oportunidad de vivir y ser voluntaria en Vietnam durante 2 meses y de experimentar una cultura completamente diferente. ¡Esto contribuyó significativamente a mi crecimiento personal y me ayudó a redescubrirme y apreciar aún más la diversidad! **Los servicios de información juvenil siempre me han proporcionado información de acuerdo a mis necesidades e intereses**”.*

Sanja (22)- Skopje, Macedonia del Norte



5. EMPODERADORA

Los servicios de información juvenil permiten a la gente joven explotar todo su potencial al ayudarla a identificar sus propias aspiraciones y a tomar decisiones informadas.

- Evita influenciar a los jóvenes, al contrario, empodéralos para que tomen sus propias decisiones.
- Proporciona mecanismos de apoyo para que los jóvenes sean ciudadanos informados y activos.
- Facilita la implicación de jóvenes en procesos de toma de decisiones a diferentes niveles.
- Promueve la alfabetización mediática e informativa para ayudar a la juventud a tomar decisiones informadas y a desarrollar comportamientos positivos online.
- Informa a los jóvenes acerca de otros servicios disponibles y de las oportunidades que existen.

BUENA PRÁCTICA

*“Los informadores juveniles cualificados están disponibles para la gente joven de manera permanente con el fin de **alentarlos a encontrar soluciones adecuadas y de seguir de cerca su progreso**. Prestamos especial atención a jóvenes de origen inmigrante que buscan información fundamental, especialmente en el ámbito de la integración cultural, social y política. Todo esto permite un rendimiento educativo sostenido de niños y adolescentes, así como más educación continua, más oportunidades de empleo, mayor cohesión social, la aceptación de las comunidades locales, y la optimización de la información y del trabajo en red”.*

Matjaž Medvešek, Informador Juvenil y Asesor @ MISSS, Eslovenia

TESTIMONIO

*“Quiero dar las gracias al grupo de Facebook BORSA DE FEINA - INFOJOVE; gracias a vuestras publicaciones **encontré trabajo! Hoy empiezo y estoy muy contenta**. Para aquellos que seguís buscando, ¡no os rindáis! Hay un lugar esperándonos a cada uno de nosotros”.*

Laura (27)- Islas Baleares, España



6. PARTICIPATIVA

Los servicios de información juvenil son participativos y motivan e involucran a los jóvenes en el diseño y la prestación del servicio.

- Ofrece a los jóvenes oportunidades y medios para participar en el diseño y la prestación del servicio.
- Implica a los jóvenes en la producción, co-diseño y difusión de información.
- Considera a los jóvenes como multiplicadores y colaboradores para llegar a otros jóvenes.
- Promueve oportunidades para que los jóvenes sean ciudadanos activos y se impliquen en sus comunidades.
- Anima a los jóvenes a proporcionar comentarios y sugerencias para mejorar los servicios que ofrecen y tener en cuenta sus aportaciones.
- Integra a representantes juveniles y comités asesores en los procesos de toma de decisiones.

BUENA PRÁCTICA

*“La serie de podcasts ‘Teeviit tulevikku’ (señal hacia el futuro) ofrece información para jóvenes de 13 a 26 años, que **participan en la fase de diseño**. Hay un experto en el tema en cada programa que brinda información valiosa y explicaciones. Se invita a jóvenes a compartir sus propias experiencias, que se combinan con información ética y fiable sobre diferentes temas. El equipo de podcasts (expertos, informadores juveniles y jóvenes) garantiza que todos los temas y programas estén libres de prejuicios y sean transparentes y respetuosos con la gente joven”.*

Kaie Pranno, Chief Expert @ Estonian Youth Work Centre, Estonia

TESTIMONIO

*“Me uní al equipo editorial de TheSprout cuando tenía 17 años. Estaba muy motivada pero me sentía insegura. Durante los siguientes 12 meses, **me convertí en la Editora Musical de TheSprout y publiqué más de una docena de críticas de música en directo**. Una de ellas fue seleccionada por uno de los periódicos más prestigiosos del Reino Unido, The Guardian, lo que me llevó a obtener un trabajo remunerado como corresponsal. Sintiendo más segura de mí misma, fui aceptada en un curso de periodismo de una universidad en Canadá”.*

Sophie (18) – Cardiff, Gales, Reino Unido



7.ÉTICA

Los servicios de información juvenil se apoyan en toda una serie de derechos reconocidos en la legislación internacional (p. ej. la Convención de los Derechos del Niño de 1989). La esencia del servicio es el respeto a la persona joven.

- Ofrece un entorno seguro y confidencial para que los jóvenes exploren y expresen abiertamente sus necesidades, aspiraciones y experiencias.
- Proporciona un servicio que respete la privacidad y el anonimato de los jóvenes.
- Establece una lista de control y verificación, así como criterios de transparencia para seleccionar la información.
- No juzgues y sé transparente y respetuoso con la gente joven.
- Explica a los jóvenes cuáles son sus derechos y obligaciones como ciudadanos.
- Cumple con la legislación y las políticas públicas relevantes.
- Si no tienes una respuesta, acepta tu desconocimiento y consulta con otros servicios.

BUENA PRÁCTICA

*“La ventanilla única de información juvenil de Agenzija Zghazagh recibe un gran número jóvenes referidos, ya que colabora con muchas entidades que trabajan con y para la gente joven. Tras haber sido remitido a nuestro servicio, el informador juvenil proporciona al joven asistencia fiable y adaptada a sus necesidades. **Proporcionamos apoyo ético y personalizado** y garantizamos la protección de la información que comparten los jóvenes de acuerdo a procedimientos y a políticas de privacidad establecidos por el servicio”.*

Sarah Spiteri, Responsable de Información Juvenil @ Agenzija Zghazagh, Malta

TESTIMONIO

*“Me enorgullece decir que los profesionales del centro de información juvenil desempeñaron un gran papel a la hora de sentirme como en casa en Irlanda. Desde el primer día **siempre hubo alguien con quien poder hablar de mis sentimientos** y de mis problemas cotidianos”.*

Lea (16) – Alemania, *au pair* en Irlanda



8.PROFESIONAL

Los **servicios de información juvenil** son provistos de manera profesional y respetuosa por personal cualificado. Garantizar la calidad óptima de toda la información producida y difundida debe ser prioridad para los servicios de información y asesoramiento juvenil.

- Promueve la incorporación de planes de formación y capacitación profesional a la estrategia del servicio.
- Adquiere conocimientos avanzados de alfabetización mediática e informativa.
- Desarrolla una serie de procedimientos operativos centrados en el usuario.
- Establece colaboraciones estratégicas a nivel local, regional, nacional e internacional.
- Trabaja de manera coordinada y en red con otros servicios y partes interesadas.

BUENA PRÁCTICA

*“Para nuestro sitio web de información juvenil watwat.be, **trabajamos con más de 70 expertos en más de 100 temas**. Cada experto tiene acceso personal al sitio web. Cada vez que un experto escribe algo en el sitio web, un editor de De Ambrassade verifica si el contenido se adapta a la gente joven y proporciona comentarios al experto. De esa manera, los expertos aprenden cómo hacer que su propio contenido se adecúe mejor a los jóvenes. Una vez publicado el contenido, el experto también puede ver cuántas veces se ha leído su artículo y cómo se ha evaluado el contenido”.*

Marian Michielsens, Responsable de Información Juvenil @ [De Ambrassade](#), Flandes, Bélgica

TESTIMONIO

*“Estaba totalmente perdido cuando oí hablar del CIDJ. No tenía ni idea de lo que estaba haciendo ni de lo que quería hacer, y me ayudaron a dibujar un horizonte de posibilidades. **Simplemente con el apoyo profesional y la atención que me dieron, pude tomar la mejor decisión de mi vida**”.*

Jérôme (23)- Región de París, Francia



9.PROACTIVA

Los profesionales de la información juvenil proactivos buscan ser creativos e innovadores y están abiertos a experimentar otras maneras de trabajar con gente joven.

- Establece una estrategia para estar al tanto de las nuevas tendencias y comprender la cultura juvenil y los entornos y preferencias de los jóvenes.
- Procura mejorar constantemente tus habilidades y adquirir nuevas competencias.
- Familiarízate con herramientas digitales innovadoras y adopta un papel activo en el nuevo panorama de medios de comunicación.
- Asegura que los servicios de información juvenil sean visibles y atractivos para la gente joven.
- Haz seguimiento de la legislación relevante e informa acerca de posibles cambios regulatorios que afectan a los jóvenes.
- Identifica espacios, entornos y partes interesadas para llegar a más jóvenes.
- Colabora con las partes interesadas y establece nuevos acuerdos a diferentes niveles.

BUENA PRÁCTICA

“Sigo la actualidad y hago un seguimiento activo de las oportunidades para estudiar y trabajar existentes. También identifico nuevos puestos de trabajo reuniéndome con quienes los crean o los ocupan. Participo en mesas redondas, actividades colaborativas y talleres de buenas prácticas. Todo esto para asesorar y responder mejor a las necesidades y expectativas de los jóvenes. Me esfuerzo por asegurar que la información que proporciono a los jóvenes es fiable y está actualizada para que así puedan contar con la información adecuada a la hora de tomar sus propias decisiones”.

Valérie Deflandre, Asesora Juvenil @ CIDJ, Francia

TESTIMONIO

“El “Infomobil Tirol - MobilisierBar” es divertido e interesante. La furgoneta viene a diferentes eventos a los que asistimos mis amigos y yo, es un lugar de reunión y proporciona información interesante. Es importante conocer tus derechos como persona joven.”

Simon (17) – Tirol, Austria





— european youth information
and counselling agency

ERYICA a.s.b.l.
www.eryica.org
secretariat@eryica.org



ISBN 978-2-9199627-2-3



9 782919 962723