

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Para el seguimiento de la *Carta de Servicios* se utilizarán indicadores de cumplimiento relacionados con los fines de cada actividad, valorándose especialmente los niveles de consecución de cada uno de los estándares básicos enunciados:

- ▶ **Web CEULAJ:** Porcentaje de información diaria, mensual y anual actualizada, según el compromiso adquirido.
- ▶ **Correos electrónicos:** Porcentaje de consultas atendidas en el plazo comprometido.
- ▶ **Atención telefónica:** Porcentaje de respuestas facilitadas antes de las 24 horas desde el Centro de Información Joven.
- ▶ **Atención presencial:** Porcentaje de ciudadanos atendidos en el tiempo máximo comprometido.
- ▶ **Solicitud de reserva de sus instalaciones:** porcentaje de solicitudes de reserva contestadas antes de 48 horas, sin contar festivos.
- ▶ **Quejas y sugerencias:** Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de siete días, de acuerdo con el compromiso adquirido.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- ▶ Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad podrán dirigirse a la **Administración del CEULAJ**, Avda. de América 89, -29532 Mollina (Málaga). Tel. 951 960 500 (adminceulaj@injuve.es), que es la unidad responsable de esta *Carta de Servicios*.
- ▶ Carta de disculpa de la Dirección del CEULAJ comunicando personalmente al ciudadano las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.
- ▶ Carta de disculpa del Director General del Instituto de la Juventud.
- ▶ El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualesquiera de los servicios de las siguientes maneras:

- ▶ Presencialmente, en el propio **CEULAJ**, situado en la Avda. de América, 89, 29532 Mollina (Málaga) o en el **Registro del Instituto de la Juventud**, situado en la calle José Ortega y Gasset, 71, 28006 Madrid.
- ▶ Por **correo postal**, enviando la queja o sugerencia a cualquiera de las sedes mencionadas en el párrafo anterior.
- ▶ Por **correo electrónico**, a través de la web institucional del CEULAJ (www.ceulaj.injuve.es) o del correo electrónico (atencionalciudadano@injuve.es).

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

Para el acceso a los servicios previstos, los ciudadanos podrán dirigirse directamente al CEULAJ, de forma presencial, postal o telefónica.

Asimismo, a través de la web institucional que posibilita un acceso directo a todos los servicios del Centro.

Centro Eurolatinoamericano de Juventud (CEULAJ):

Horario: de 09 a 14 h., de lunes a viernes.
Avda. América, 89. • 29532 Mollina (Málaga)
Tel: 951 960 500 • Fax: 952 741 112
Correo electrónico: adminceulaj@injuve.es
www.ceulaj.injuve.es

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Acceso por carretera

El acceso hasta Mollina suele realizarse a través de la A-92 con desvío en el km. 138 (dirección Sevilla a Mollina) o en el km. 142 (dirección Granada/Málaga a Mollina).

Acceso por avión

El municipio de Mollina se encuentra próximo a cinco ciudades que tienen aeropuerto: Málaga, Sevilla, Córdoba, Granada y Jerez de la Frontera. El aeropuerto más cercano es el de Málaga, a 65 kilómetros del CEULAJ.

Acceso por tren

La estación de tren más próxima a Mollina es la de Antequera-Santa Ana.

Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta

Centro Eurolatinoamericano de Juventud (CEULAJ):

Avda. América, 89.
29532 Mollina (Málaga)
Tel: 951 960 500 • Fax: 952 741 112
Correo electrónico: adminceulaj@injuve.es

2016-2019



Centro
Eurolatinoamericano
de Juventud
ceulaj



Carta de
Servicios

CEULAJ

El **Centro Eurolatinoamericano de Juventud** (CEULAJ) es un centro para el encuentro y el intercambio de organizaciones y grupos de jóvenes de España, del resto de Europa y de Iberoamérica. Pertenece al Instituto de la Juventud (INJUVE), organismo autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Para el cumplimiento de sus fines el CEULAJ tiene como principal función la puesta a disposición de sus instalaciones y equipamientos para que las organizaciones juveniles puedan desarrollar sus actividades.

Instalaciones

Situado en la localidad malagueña de Mollina, el inmueble lo conforman un conjunto de edificios independientes de una sola planta construidos sobre una finca de 100.000 m2, dotado, entre otros, de los siguientes equipamientos:

Módulos para la formación y encuentros:

- ▶ Salón de actos, con capacidad para 250 personas.
- ▶ Sala de reuniones, con capacidad para 300 personas.
- ▶ 2 aulas, con capacidad para 25 personas, cada una.
- ▶ 8 salas de trabajo, con capacidad para 15 personas, cada una.
- ▶ Otros espacios: despachos para actividades, salas de reuniones, espacios para el ocio y tiempo libre, etc.

Módulos para alojamiento:

La capacidad del CEULAJ para alojamientos ronda las 240 camas, repartidas en habitaciones individuales (40 hab.) y dobles (100 hab.), pudiendo alcanzarse las 300 camas con la incorporación de camas adicionales en determinadas habitaciones.

Otros equipamientos e instalaciones:

- ▶ Módulo de cocina-comedor con capacidad para 200 comensales simultáneamente.
- ▶ Instalaciones deportivas: polideportivo cubierto, pistas de tenis, piscina, etc.
- ▶ Camping para la instalación de 70 tiendas de campaña, propias del Centro.
- ▶ Parking.
- ▶ Infraestructura informática (equipos, Internet, wi-fi, etc.).

En el desarrollo de los principios que orientan su labor, el CEULAJ, con esta *Carta de Servicios*, asume una obligación escrita de calidad de servicio con el público en general y, especialmente, con la juventud.

TARIFAS

Los precios de los servicios son los siguientes, que se actualizan anualmente y se publican en la web del CEULAJ:

Tarifa General

SERVICIO	PERSONA/DÍA
Pensión completa	56,50 €
Alojamiento en habitación	23,00 €
Alojamiento en <i>camping</i>	12,50 €
Desayuno	4,50 €
Almuerzo	15,00 €
Cena	14,00 €
Alquiler salón jornada completa	200,00 €
Alquiler aula jornada completa	100,00 €
Alquiler polideportivo jornada completa	20,00 €

Tarifa reducida grupo A

Aplicable a las entidades nacionales (de ámbito estatal, autonómico, provincial o local) públicas o privadas, cuando realicen actividades "no lucrativas" dirigidas a jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años.

SERVICIO	PERSONA/DÍA
Pensión completa con alojamiento en habitaciones	30,00 €
Alojamiento en habitación	5,50 €
Alojamiento en <i>camping</i>	3,50 €
Desayuno	2,50 €
Almuerzo	11,50 €
Cena	10,50 €

Tarifa reducida grupo B

Se aplicará a las entidades mencionadas anteriormente cuando realicen en el CEULAJ actividades "no lucrativas" de marcado carácter social como: la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; la no discriminación; la sensibilización y prevención de la violencia de género; la lucha contra la explotación sexual y la inserción social de personas y/o colectivos desfavorecidos.

SERVICIO	PERSONA/DÍA
Pensión completa con alojamiento en habitaciones	37,00 €
Alojamiento en habitación	9,50 €
Alojamiento en <i>camping</i>	3,50 €
Desayuno	3,50 €
Almuerzo	12,50 €
Cena	11,50 €

RELACIÓN DE SERVICIOS

En el CEULAJ se desarrollan programas y actividades del Instituto de la Juventud de España, así como acciones cogestionadas con entidades no gubernamentales, plataformas asociativas y organizaciones internacionales.

La participación en estos programas se facilita a través de diferentes mecanismos de información y comunicación que lleva a cabo tanto el Instituto de la Juventud como el propio Centro en colaboración con otras administraciones u organizaciones juveniles.

Un aspecto esencial lo constituyen las actividades de formación, debate e intercambio de experiencias para jóvenes, mediante encuentros organizados por el centro y a través de las organizaciones juveniles y las entidades públicas con competencias en juventud.

Además de otros soportes tradicionales, la web del CEULAJ (www.ceulaj.injuve.es) constituye uno de los principales instrumentos de comunicación, ofreciendo una información que se actualiza diariamente sobre sus programas y servicios, así como encuestas, versión "on line" de todas sus publicaciones y la posibilidad de consultas directas con las diferentes unidades que gestionan los programas.

Al mismo tiempo, el CEULAJ es depositario del *Archivo Histórico de Juventud*, estando a disposición de uantos investigadores y estudiosos en la materia pudieran necesitarlo.

Tras la obtención del Sello de Calidad del Consejo de Europa, el CEULAJ mantiene una colaboración directa con esta organización internacional formando parte de la red de trabajo compuesta por los centros europeos con este mismo título y cuenta con un Plan de Formación anual propio cuyos objetivos son acordes a los valores del Consejo de Europa.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ **Web CEULAJ (www.ceulaj.injuve.es):** Actualización permanente de sus contenidos y enlaces con otros organismos y entidades. Tiempo máximo para estas actualizaciones: diariamente.
- ▶ **Correos electrónicos (adminceulaj@injuve.es):** Respuesta a consultas sobre programas del CEULAJ o sobre los servicios que se prestan en el Centro. Respuesta antes de: 48 horas (en días hábiles).
- ▶ **Atención telefónica** desde las diferentes áreas del CEULAJ: Respuesta a consultas sobre sus instalaciones, capacidad de alojamiento, manutención, espacios para la formación y encuentros, etc. Respuesta en un plazo máximo de: 24 horas (en días hábiles).
- ▶ **Atención presencial** en el CEULAJ. Tiempo máximo de espera: 10 minutos.
- ▶ **Solicitud de reserva de sus instalaciones.** Respuesta en un tiempo máximo de 48 horas (en días hábiles).
- ▶ **Quejas y sugerencias.** Planteadas a través del formulario de Quejas y Sugerencias. Plazo máximo de siete días hábiles.