

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 y cantidad de información diaria, mensual y anual actualizada, según el compromiso adquirido.
- **Correos electrónicos:** Porcentaje y número de consultas atendidas en el plazo comprometido.
- **Atención telefónica:** Porcentaje y número 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.
- **Quejas y sugerencias:** Porcentaje y número de quejas contestadas en el plazo de siete días, de acuerdo con el compromiso adquirido.

El estudio y evaluación de la demanda de satisfacción de los usuarios se realizará básicamente mediante el análisis de los resultados de estudios y sondeos programados periódicamente, con la emisión del informe mensual correspondiente.

Informe anual sobre la Carta de Servicios. Este informe recogerá los datos obtenidos de los indicadores y de la evaluación de las demandas de los usuarios y especificará las áreas de mejora para las sucesivas cartas de servicios.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Las reclamaciones podrán dirigirse al Servicio de Planificación y Evaluación del Instituto de la Juventud, c/ Marqués de Riscal, 16, 28010 Madrid. Tel. 91 782 75 18.
- 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.



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 s/n, 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, s/n. • 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, s/n. • 29532 Mollina (Málaga)
Tel: 951 960 500 • Fax: 952 741 112
Correo electrónico: adminceulaj@injuve.es

TARIFAS

Los precios de los servicios son los siguientes:

Tarifa general

SERVICIO	PERSONA/DIA
Pensión completa con alojamiento en habitaciones	51,50 €
Pensión completa con alojamiento en camping	41,00 €
Media pensión con alojamiento en habitaciones	39,00 €
Media pensión con alojamiento en camping	28,50 €
Alojamiento en habitación y desayuno	26,50 €
Alojamiento en camping y desayuno	16,00 €
Alojamiento en habitación	23,00 €
Alojamiento en camping	12,50 €
Almuerzo o cena	12,50 €
Desayuno, café de media mañana o merienda	3,50 €

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/DIA
Pensión completa con alojamiento en habitaciones	29,00 €
Pensión completa con alojamiento en camping	25,50 €
Media pensión con alojamiento en habitaciones	19,00 €
Media pensión con alojamiento en camping	15,50 €
Alojamiento en habitación y desayuno	9,00 €
Alojamiento en camping y desayuno	5,50 €
Alojamiento en habitación	6,50 €
Alojamiento en camping	3,00 €
Almuerzo o cena	10,00 €
Desayuno, café de media mañana o merienda	2,50 €

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/DIA
Pensión completa con alojamiento en habitaciones	35,00 €
Pensión completa con alojamiento en camping	29,50 €
Media pensión con alojamiento en habitaciones	23,50 €
Media pensión con alojamiento en camping	18,00 €
Alojamiento en habitación y desayuno	12,00 €
Alojamiento en camping y desayuno	6,50 €
Alojamiento en habitación	9,00 €
Alojamiento en camping	3,50 €
Almuerzo o cena	11,50 €
Desayuno, café de media mañana o merienda	3,00 €



Centro
Eurolatinoamericano
de Juventud

 CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
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. Perteneció 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 Molina, 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
- 12 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.

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 cuantos investigadores y estudiosos en la materia pudieran necesitarlo.

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.