

CARTA DE SERVICIOS DEL CEULAJ



2026-2029



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE JUVENTUD
E INFANCIA

injuve





ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CEULAJ	3
3. SERVICIOS PRESTADOS POR EL CEULAJ	4
4. NORMATIVA REGULADORA	5
5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	5
6. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	5
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	7
8. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	9
9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	10
10. CALIDAD, MEDIDAS DE IGUALDAD, ACCESIBILIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y PROTECCIÓN MEDIAMBIENTAL	10
11. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	13
12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	13



1. PRESENTACIÓN

El Centro Eurolatinoamericano de Juventud (en adelante CEULAJ) pertenece al Instituto de la Juventud (en adelante INJUVE), organismo autónomo adscrito al Ministerio de Juventud e Infancia. Es un centro para la formación, el debate, el intercambio de experiencias y la realización de actividades y, un punto de encuentro donde las ideas se comparten, los proyectos toman forma y las personas jóvenes encuentran el apoyo necesario para su desarrollo personal y colectivo. Las actividades que se realizan están organizadas por el INJUVE, y por organizaciones juveniles o de distinta índole cuyo objetivo de trabajo es la juventud.

Ubicado en Mollina (Málaga), el CEULAJ acoge a jóvenes de España, Europa e Iberoamérica, ofreciendo un entorno abierto a la formación, al diálogo y a la cooperación. Nuestro propósito es proporcionar un espacio en el que las organizaciones y grupos juveniles puedan aprender, crear redes y construir juntos un futuro más enriquecedor y sostenible.

EL CEULAJ ha sido testigo de innumerables iniciativas que han impulsado el crecimiento personal, el intercambio cultural y el compromiso con valores fundamentales como la solidaridad, la participación y el respeto a la diversidad.

Este documento recoge los servicios que ponemos a disposición de quienes participan en nuestras actividades, así como nuestros compromisos de calidad y las formas en las que la ciudadanía puede colaborar y acceder a nuestras instalaciones. Pero más allá de los servicios, el CEULAJ representa un espacio vivo, donde cada encuentro, cada debate y cada experiencia contribuyen a fortalecer la voz de la juventud y su papel en la sociedad.

Te invitamos a conocernos, a participar y a formar parte de esta comunidad donde la juventud es protagonista del cambio.

Director del Centro Eurolatinoamericano de Juventud (CEULAJ)

2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CEULAJ

El CEULAJ es un espacio de referencia internacional para el encuentro y el intercambio entre organizaciones y grupos de jóvenes de España, Europa e Iberoamérica. Inaugurado en 1992, el CEULAJ se encuentra ubicado en la localidad de Mollina, en la provincia de Málaga, y cuenta con más de 100.000 m² de instalaciones modernas y ecológicas, adaptadas a diversas actividades y eventos.

El principal fin del CEULAJ es facilitar a las organizaciones juveniles el acceso a sus instalaciones y recursos para que puedan llevar a cabo sus proyectos y actividades, en un entorno que favorezca la colaboración, el aprendizaje mutuo y el intercambio de experiencias entre los jóvenes. Su misión es promover el desarrollo integral de la juventud, fomentando su participación activa en el ámbito social, político, económico y cultural.



Entre los fines específicos del CEULAJ, destaca el apoyo a la autonomía y la emancipación de la juventud, proporcionando un espacio donde puedan fortalecer sus capacidades, generar redes internacionales de colaboración y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la juventud. El centro también impulsa el trabajo en áreas clave como la igualdad de género, la economía sostenible, la innovación, la cultura y la cooperación internacional.

El CEULAJ actúa como un punto de encuentro para el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre jóvenes de diversas regiones, ofreciendo una plataforma para la organización de seminarios, congresos, formaciones, y actividades de sensibilización sobre temas de interés juvenil. Además, se promueve la integración de las personas jóvenes en el diseño de políticas públicas, favoreciendo su participación en la toma de decisiones a nivel nacional e internacional.

En resumen, el CEULAJ tiene como fines fundamentales proporcionar un espacio adecuado para el desarrollo de actividades juveniles, fomentar la cooperación internacional, promover el intercambio cultural y social, y contribuir al fortalecimiento de políticas públicas de juventud que favorezcan la integración, la igualdad y la sostenibilidad. A través de su acción, el centro contribuye a la creación de un futuro más inclusivo y participativo para la juventud a nivel global. Su actuación está orientada a facilitar el acceso de las personas jóvenes a recursos y oportunidades en diferentes ámbitos, promoviendo su participación en la sociedad.

3. SERVICIOS PRESTADOS POR EL CEULAJ

El CEULAJ pone a disposición una serie de servicios incluidos en el Anexo I.

El CEULAJ dispone de diversas opciones de alojamiento y manutención adaptadas a las necesidades de las entidades y grupos que organizan actividades en sus instalaciones. Y, entre sus principales servicios destacan los siguientes:

- 1. Alojamiento**
- 2. Espacios para formación y otras actividades**
- 3. Instalaciones deportivas y recreativas**
- 4. Servicios de restauración**
- 5. Servicios complementarios**



ANEXO I Servicios
prestados CEULAJ.pdf



4. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios y programas que se prestan en el CEULAJ puede consultarse en el Anexo II.



ANEXO II -
Normativa.pdf

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Según el artículo 48 de la Constitución Española, los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural.

En el ámbito del CEULAJ, la ciudadanía podrá ejercer los derechos reconocidos en el artículo [13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#). Además, las personas interesadas en cualquier procedimiento administrativo relacionado con los servicios del CEULAJ podrán hacer uso de los derechos establecidos en el artículo [53.1 de la propia ley 39/2015](#).

Asimismo, la ciudadanía tiene derecho a ser tratada conforme a los principios recogidos en el [artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#), y a recibir atención directa y personalizada por parte del CEULAJ. Esto incluye la posibilidad de obtener información y orientación detallada sobre los servicios, requisitos y procedimientos, a través de atención presencial, telefónica o electrónica.

6. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

La ciudadanía en general, y en particular las personas usuarias de los servicios del CEULAJ, pueden colaborar y participar en la mejora de los mismos a través de diferentes vías de comunicación y participación.



1. Canales generales del CEULAJ

La ciudadanía puede colaborar y comunicarse a través de los canales generales y de las redes sociales del INJUVE, que son compartidas con el CEULAJ:

- **Redes sociales del INJUVE-CEULAJ:**

- Instagram



- X



- Youtube



- LinkedIn



- Facebook



- Tik Tok



- **Buzón de consultas:** Disponible en la página web del Injuve: [Formulario Consulta Conócenos | Injuve, Instituto de la Juventud.](#)
- **Buzón de quejas y sugerencias:** atencionalciudadano@injuve.es
- **Solicitudes de información:** A través de los mecanismos de participación previstos en el Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado.

2. Participación de las asociaciones juveniles

Las asociaciones juveniles de ámbito estatal representadas en el Consejo de la Juventud de España participan en la definición de políticas y programas del INJUVE a través de su Consejo Rector. Dado que el CEULAJ es un centro dependiente del INJUVE, esta participación también tiene incidencia en su planificación y funcionamiento.

7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Los servicios prestados por el CEULAJ se realizan con los siguientes niveles de calidad:

COMPROMISOS	INDICADORES
<p>Realizar al menos dos publicaciones mensuales en la página web del CEULAJ sobre noticias relacionadas con la agenda de actividades del centro.</p> <p>De manera complementaria se dará difusión en sus redes sociales activas con la misma periodicidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de publicaciones mensuales realizadas en relación con el total previsto. 2. Número de difusiones en redes sociales publicadas en relación con el total previsto.
<p>El 100% de las consultas formuladas por correo electrónico, sobre programas, servicios y actividades del centro, serán atendidas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.</p>	<p>Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico que han sido atendidas dentro del plazo máximo de tres días hábiles, respecto al total de consultas recibidas.</p>
<p>Responder el 100 % de las consultas telefónicas que puedan resolverse en el momento en un plazo máximo de un día, y el resto en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de consultas telefónicas resueltas en el plazo de un día en relación con el total de consultas telefónicas recibidas. 2. Porcentaje de consultas telefónicas resueltas en el plazo de tres días hábiles, por no poder resolverse en un día, en relación con el total de consultas telefónicas recibidas.
<p>Gestionar el 100 % de las solicitudes de reserva de instalaciones en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción, informando sobre la disponibilidad de los espacios y la viabilidad de la solicitud.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de solicitudes de reserva de instalaciones gestionadas, dentro del plazo comprometido, en relación con el total de solicitudes recibidas.



En casos de tener que priorizar actividades propias del INJUVE, este plazo podrá ampliarse, hasta siete días hábiles.	2. Porcentaje de solicitudes de reserva de instalaciones gestionadas dentro del plazo ampliado justificadamente, en relación con el total de solicitudes recibidas.
El 100% de las quejas y/o sugerencias recibidas serán respondidas en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción	Porcentaje de quejas y/o sugerencias contestadas en el plazo comprometido en relación con el total.
Publicar un informe anual sobre la gestión y el uso de los recursos del CEULAJ en el primer cuatrimestre del año.	Publicación del informe anual sobre la gestión y el uso de los recursos en el plazo previsto.
Responder a las incidencias relacionadas con el mantenimiento o funcionamiento de las instalaciones del CEULAJ que se produzcan durante la estancia de las personas usuarias, garantizando su registro, seguimiento y resolución en el plazo de dos días hábiles.	Porcentaje de incidencias de mantenimiento o funcionamiento resueltas en un plazo máximo de dos días hábiles, en relación con el total de incidencias registradas.



8. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, la ciudadanía podrá manifestar su insatisfacción e iniciativas para mejorar la calidad de los servicios prestados.

La ciudadanía podrá presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos al CEULAJ por los siguientes medios:

- Por correo postal o 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 medios electrónicos: a través del formulario de contacto: <https://www.injuve.es/conocenos/contactar>
- A través de la Sede Electrónica del [Ministerio de Juventud e Infancia](#) y de la [web del INJUVE](#).

Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de la misma informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas en el plazo comprometido de 7 días hábiles, y como límite en el plazo legal establecido de 20 días hábiles.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano o ciudadana podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Juventud e Infancia para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Las quejas y sugerencias deberán aportar la firma original, manuscrita o mediante certificado digital, y no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.



9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigirse por:

- Correo postal a la unidad responsable de esta Carta de Servicios, **Administración del CEULAJ**: Avda. de América S/N, 29532 Mollina (Málaga).
- Correo electrónico: adminceulaj@injuve.es

En caso de que se produzca una reclamación por parte de un usuario o usuaria se le remitirá una Carta de disculpa de la Dirección del CEULAJ comunicando personalmente a la persona reclamante las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada, o en su caso, por parte de la Directora General del INJUVE.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

10. CALIDAD, MEDIDAS DE IGUALDAD, ACCESIBILIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y PROTECCIÓN MEDIAMBIENTAL

CALIDAD

El CEULAJ, asume un firme compromiso con la calidad en la prestación de sus servicios, alineado con los principios de eficacia, eficiencia y mejora continua recogidos en el marco de actuación de la Administración General del Estado y del Ministerio de Juventud e Infancia.

Este compromiso se concreta en la implantación de un modelo de gestión de calidad orientado a la mejora de la experiencia de las personas usuarias, en particular de la población joven y de las entidades que desarrollan actividades en el CEULAJ, a través de tres niveles de actuación complementarios:

1. Establecimiento de sistemas de autoevaluación

Se desarrollan instrumentos de planificación y control interno que permiten realizar una evaluación periódica del funcionamiento del centro, mediante indicadores de eficiencia, eficacia, impacto y calidad percibida. Estos mecanismos permiten ajustar los servicios a las necesidades de las personas usuarias y asegurar la adecuada gestión de los recursos disponibles.

2. Evaluación por parte de las personas usuarias

El CEULAJ recaba la opinión de las personas participantes en actividades, estancias o eventos a través de encuestas de satisfacción y otros mecanismos de valoración directa, con el fin de obtener información útil para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios prestados.



3. Evaluación externa

La actividad del CEULAJ forma parte del sistema de evaluación del Instituto de la Juventud, en el marco de los programas de calidad impulsados por la Administración General del Estado. Entre otros instrumentos, se contempla el examen agregado derivado del Informe de Seguimiento de la Actividad Ministerial (ISAM) y de la Memoria de Responsabilidad Social de la Administración General del Estado, que permiten valorar los avances en la mejora de la calidad, la transparencia y el compromiso social de los organismos públicos.

Adicionalmente, y en coordinación con el INJUVE, el CEULAJ participa en la ejecución de programas europeos como Erasmus+ Juventud y Deporte o el Cuerpo Europeo de Solidaridad, bajo los principios de gestión de calidad establecidos para dichos programas por la Agencia Nacional Española, que incluyen auditorías internas, revisión de procesos y evaluación de resultados.

IGUALDAD

El CEULAJ garantiza en sus diversos espacios la igualdad de oportunidades y la no discriminación en todas sus actividades y servicios. Se impulsa un entorno inclusivo, seguro y respetuoso para todas las personas, independientemente de su género, identidad u orientación sexual, asegurando el pleno cumplimiento de la normativa vigente en materia de igualdad y promoviendo activamente la equidad y el respeto en la convivencia.

Medidas de igualdad y protección contra la violencia sexual y por razón de sexo

El **CEULAJ** ha desarrollado un **Protocolo de Actuación ante casos de violencia sexual o acoso por razón de sexo** con el fin de garantizar un entorno seguro para adolescentes y jóvenes de entre 15 y 29 años en sus instalaciones y actividades organizadas. Este protocolo refuerza el compromiso del CEULAJ con la **seguridad, la igualdad y la prevención de la violencia de género** en su ámbito de actuación.

MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD

El CEULAJ procura garantizar la accesibilidad de las páginas web del organismo para que la información publicada sea accesible a los usuarios y usuarias con diversidad auditiva, visual, física y funcional, dificultades de lectura o comprensión, según las pautas **WAC (Web Accessibility Content)** y **WAI (Web Accessibility Initiative)**, acorde con el **Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre**, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Además, las propias instalaciones del CEULAJ, ubicadas en **Avda. de América S/N, 29532 Mollina (Málaga)**, disponen de adaptaciones que las hacen accesibles para personas con movilidad reducida contando con la eliminación de barreras arquitectónicas. El acceso a las instalaciones está adaptado, tanto las zonas de uso común, como los espacios de trabajo, salas de reuniones, salones de actos, comedores, piscina, polideportivo, pistas deportivas exteriores, el camping y aseos adaptados. También, existen edificios y habitaciones adaptadas integralmente a personas con movilidad reducida, como la eliminación de barreras arquitectónicas. A su vez, contamos con una furgoneta adaptada que sirve de apoyo en caso necesario.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El CEULAJ como centro de actividades que gestiona el INJUVE, tiene como objetivo, prestar sus instalaciones para los distintos grupos que demandan espacios y herramientas para su organización y disfrute. Como tal, requiere de un seguimiento en riesgos laborales para sus empleados y empleadas en pro de la salud laboral y prevenir posibles riesgos para las personas usuarias y empresas subcontratadas que prestan sus servicios en el centro informando de los posibles riesgos, dando información a través de cursos, seguimiento y simulacros de evacuación. Actualmente el CEULAJ tiene contratada una empresa de prevención ajena para dichos seguimientos.

- Adecuación de los puestos de trabajo de los trabajadores y trabajadoras del CEULAJ.
- Seguimiento de la normativa en prevención y correcciones al respecto.
- Formación en las propias instalaciones y de forma on-line en materia de prevención de riesgos.
- Organización y ejecución de simulacro anual del centro en materia de situaciones extremas (incendios, terremotos...).
- Coordinación con el Servicio de Prevención del INJUVE en lo referente a actuaciones y mejoras propias del centro.

PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

El CEULAJ cuida su impacto en el medio ambiente mediante planes de **ahorro energético, reciclaje y limitación del consumo de papel**, evitando el despilfarro mediante sistemas de iluminación de bajo consumo, respeto a límites sostenibles de temperatura en sus instalaciones, reciclaje de residuos, asegurando la destrucción del papel de manera respetuosa con el medio ambiente y reduciendo el empleo de papel en nuestras tramitaciones gracias al impulso de la administración electrónica.

El centro realiza una clasificación y seguimiento de residuos generados por la propia actividad y en materia medioambiental:

- Clasificación de residuos.
- Depósito de envases fitosanitarios y reciclaje en punto SIGFITO. (Sistema de Responsabilidad Ampliada del Productor para los envases agropecuarios)
- Seguimiento de la señalética que requieren las instalaciones a tal efecto de medio ambiente.

Se le realiza a la empresa subcontratada para el mantenimiento cualquier consulta en materia de medioambiente que pueda repercutir a los propios trabajadores y trabajadoras.

