

## Centro Eurolatinoamericano de Juventud



2026-2029



El **Centro Eurolatinoamericano de Juventud (CEULAJ)** pertenece al Instituto de la Juventud, organismo autónomo adscrito al Ministerio de Juventud e Infancia, cuyo espacio pone a disposición de la juventud y de sus organizaciones, para la realización de actividades de formación e intercambio de experiencias tanto en el ámbito nacional como internacional.

### Redes sociales



Los principios generales del CEULAJ son:

- Promover el desarrollo integral de la juventud, fomentando su participación activa en el ámbito social, político, económico y cultural.
- Creación de un futuro más inclusivo y participativo para la juventud a nivel global.
- Facilitar el acceso de las personas jóvenes a recursos y oportunidades en diferentes ámbitos, promoviendo su participación en la sociedad.

En el desarrollo de estos principios, y con esta *Carta de Servicios*, el CEULAJ asume una obligación de calidad con el público en general y, especialmente, con la juventud.

### PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

#### Alojamiento

Con dos modalidades de alojamiento, adaptadas a diferentes tipologías de grupo y necesidades organizativas: alojamiento en habitaciones y en zona de acampada.

#### Espacios para formación y otras actividades

Espacios multifuncionales para el desarrollo de actividades formativas, culturales, organizativas o institucionales. Salón de actos con capacidad para 220 personas. Sala de reuniones con idéntica capacidad. 12 aulas con capacidad para 30 personas cada una. Salas de trabajo con capacidad variable entre 15 y 40 personas. Despachos y salas auxiliares para uso técnico, reuniones internas o atención individualizada

#### Instalaciones deportivas y recreativas

Polideportivo cubierto, adaptable a actividades deportivas y eventos multidisciplinares bajo techo. Pistas deportivas exteriores, idóneas para entrenamientos, juegos organizados o campeonatos en grupo. Pistas de arena. Pistas de tenis, disponibles para práctica libre o dirigida. Piscina, con acceso regulado conforme a la programación interna y las condiciones de seguridad establecidas.

#### Servicios de restauración

El comedor cuenta con una capacidad para 200 comensales. Servicios ordinarios: desayuno, almuerzo y cena. Servicios extraordinarios: Café de media mañana o merienda (estándar o con bocadillo), picnic, servicio de barbacoa o buffet, menús

adaptados a requerimientos culturales o religiosos (Kosher, Halal) o a necesidades dietéticas especiales, previa comunicación.

#### Servicios complementarios

Infraestructura informática y conectividad Wi-Fi en zonas comunes y determinados espacios de trabajo. Aparcamiento para vehículos ligeros y autobuses. Servicio de lavandería, previa solicitud, destinado a grupos alojados durante estancias prolongadas.

### COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

- C1.** Realizar al menos dos publicaciones mensuales en la página web del CEULAJ sobre noticias de relacionadas con la agenda de actividades del centro. De manera complementaria se dará difusión en sus redes sociales activas con la misma periodicidad.
- I1a.** Número de publicaciones mensuales realizadas en relación con el total previsto.
- I1b.** Número de difusiones en redes sociales publicadas en relación con el total previsto
- C2.** 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.
- I2.** 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.
- C3.** 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.
- I3a.** Porcentaje de consultas telefónicas resueltas en el plazo de un día en relación con el total de consultas telefónicas recibidas.
- I3b.** 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.

- C4.** 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. En caso de tener que priorizar actividades propias del INJUVE, este plazo podrá ampliarse, hasta siete días hábiles.
- I4a.** Porcentaje de solicitudes de reserva de instalaciones gestionadas, dentro del plazo comprometido en relación con el total de solicitudes recibidas.
- I4b.** Porcentaje de solicitudes de reserva de instalaciones gestionadas dentro del plazo ampliado justificadamente, en relación con el total de solicitudes recibidas
- C5.** El 100% de las quejas y/o sugerencias recibidas serán respondidas en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción.
- I5.** Porcentaje de quejas y/o sugerencias contestadas en el plazo comprometido en relación con el total.
- C6.** Publicar un informe anual sobre la gestión y el uso de los recursos del CEULAJ en el primer cuatrimestre del año
- I6.** Publicación del informe anual sobre la gestión y el uso de los recursos en el plazo previsto.
- C7.** 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.
- I7.** Porcentaje de incidencias de mantenimiento o funcionamiento resueltas en un plazo máximo de dos días hábiles, en relación con el total de incidencias registradas.

### TARIFAS

Los precios de los servicios son los siguientes, que se publican en: <https://www.injuve.es/ceulaj/precios>. Servicios ordinarios:

#### Tarifa general

Nº	Servicio	Precio (euros/persona/día)
201	Alojamiento en habitación	15,05
202	Alojamiento en camping	8,18

#### Tarifa reducida Grupo A

Nº	Servicio	Precio (euros/persona/día)
201	Alojamiento en habitación	3,69
202	Alojamiento en camping	1,96

#### Tarifa reducida Grupo B

Nº	Servicio	Precio (euros/persona/día)
201	Alojamiento en habitación	6,19
202	Alojamiento en camping	3,36

#### Otros servicios con precio general y reducido.

SERVICIO (alquiler)	PRECIO GENERAL EN €				PRECIO REDUCIDO EN €			
	ALOJADOS		NO ALOJADOS		ALOJADOS		NO ALOJADOS	
	MJ	JC	MJ	JC	MJ	JC	MJ	JC
Salón de actos o Sala Europa	110,00	55,00	220,00	110,00	55,00	27,50	110,00	55,00
Aulas y salas de trabajo	44,00	22,00	110,00	55,00	22,00	11,00	44,00	22,00
Polideportivo cubierto, con uso como salón de actos o sala	110,00	55,00	220,00	110,00	55,00	27,50	110,00	55,00
Polideportivo cubierto	0,00	0,00	10,00	4,00	0,00	0,00	10,00	4,00
Pistas exteriores	0,00	0,00	6,00	2,00	0,00	0,00	6,00	2,00
Otros espacios (salas, despachos, etc.).	0,00	0,00	22,00	11,00	0,00	0,00	22,00	11,00
Casa de la Palabra	70,00	35,00	150,00	60,00	70,00	35,00	85,00	42,50

(JC: jornada completa / MJ: media jornada).

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- 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](mailto:adminceulaj@injuve.es)
- En caso de incumplimiento, la Dirección del Ceulaj dirigirá una carta comunicando personalmente a la persona reclamante, los motivos que han provocado el incumplimiento y 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.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

La ciudadanía podrá presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualesquiera de los servicios en las siguientes formas:

- 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> o a través de la Sede Electrónica del [Ministerio de Juventud e Infancia](https://www.injuve.es/conocenos/contactar) y de la [web del INJUVE](https://www.injuve.es/conocenos/contactar).

### DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

Para el acceso a los servicios previstos, la ciudadanía podrá dirigirse a las unidades de gestión de forma presencial, postal, telefónica o por email (datos de contacto: <https://www.injuve.es/ceulaj/donde-estamos>) así como a través del formulario de contacto de la web de Injuve (<https://injuve.es/conocenos/contactar>), o del formulario de reserva (información sobre solicitudes y reservas: <https://www.injuve.es/ceulaj/reservas>).

#### Centro Eurolatinoamericano de Juventud (CEULAJ):

**Horario:** de 9 a 14 h., de lunes a viernes.

Avda. de América S/N • 29532 Mollina (Málaga)

Tel.: 951 960 500

#### FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

**Acceso por carretera:** 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:** aeropuerto de Málaga.

**Acceso por tren:** estación de Antequera-Santa Ana

#### Unidad responsable de la Carta

**Administración del Centro Eurolatinoamericano de Juventud**

Avda. de América S/N - 29532 Mollina (Málaga)

Tel: 951 960 500

Email: [adminceulaj@injuve.es](mailto:adminceulaj@injuve.es)