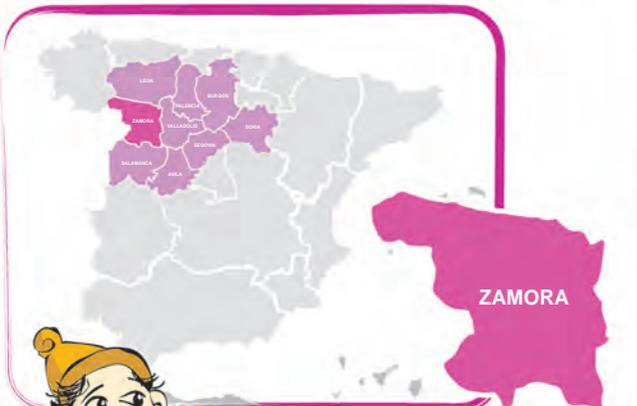


“Servir a los Ciudadanos es la razón de ser de la Comunidad de Castilla y León”

Con el fin de conseguir la satisfacción de los Ciudadanos, la Junta de Castilla y León asume el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que presta, contando para ello con la colaboración de todos los empleados públicos.

En el marco del Plan de Calidad de la Comunidad de Castilla y León, la Junta de Castilla y León a través de la Dirección General de Juventud, ha establecido su Carta de Servicios de la Red de Instalaciones Juveniles con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos.



DIRECCIÓN
Carretera del Lago s/n. 49361
San Martín de Castañeda (Zamora)

TELEFONOS
980 622 053 - 980 557 146
FAX: 980 620 001

Páginas Web de Interés
www.jcyl.es/juventud
www.turismocastillayleon.com
www.cyl112.com

y Compromisos de Calidad

Catálogo de Servicios

Instalaciones Juveniles de Castilla y León



Más fácil entre todos



Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades
DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD
C/ Miseses 26, Valladolid
www.jcyl.es/alberguesjuveniles

Instalaciones Juveniles de **Castilla y León**
Albergue Juvenil
SAN MARTÍN DE CASTAÑEDA
Zamora



Edición 2006



www.jcyl.es/alberguesjuveniles

Albergue Juvenil

SAN MARTÍN DE CASTAÑEDA

Zamora

Este albergue es un establecimiento que de forma permanente se destina a dar alojamiento, como lugar de paso, de estancia o de realización de una actividad, preferentemente a jóvenes alberguistas, de forma individual o colectiva, o como marco de una actividad de tiempo libre o formativa.

Todo usuario deberá estar en posesión del correspondiente carnet de alberguista.

La Dirección y Gestión del mismo está encomendada a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a través de la Dirección General de Juventud.

Servicios que prestamos

● BÁSICOS

- Alojamiento
- Manutención
- Recogida de avisos

● ÁREAS DE OCIO

- Pista polideportiva
- Piscina de verano
- Sala de juegos
- Sala de televisión

● ÁREAS DE TRABAJO

- Sala de reuniones (aula)
- Aula al aire libre

● OTROS

- Teléfono público
- Parking
- Información sobre los recursos turísticos de la zona
- Consigna

De cara a la protección del Medio Ambiente se cuenta con servicios para recogida de aceites y pilas.

Derechos de los Ciudadanos

- Recibimiento: Los albergues juveniles están abiertos a todos aquellos usuarios que estén en posesión de los carnés de la IYHF (International Youth Hostel Federation) o de la REAJ (Red Española de Albergues Juveniles) . Existe la posibilidad de hacerse miembro, si aún no se es.
- Realizar reservas con antelación.
- Disfrutar de instalaciones cómodas: Camas con manta y almohada, y un número suficiente de lavabos/duchas.
- Uso y disfrute de las instalaciones deportivas , de ocio y convivenciales.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:
 - El libro de sugerencias y quejas.
 - Un escrito dirigido al director o responsable del albergue, o entregado en el Buzón de encuestas y sugerencias.
 - El buzón virtual de sugerencias, en la página web de la Junta de Castilla y León (www.jcyl.es/buzonsugerencias).

Formas de Participación en la mejora de los Servicios



- Buzón de sugerencias
- Encuestas de evaluación del servicio recibido.
- Contacto directo de los responsables de los grupos con el director o responsable del albergue.



Nuestros Compromisos

- Prestación de servicios del 1 de enero al 31 de diciembre excepto los días 24, 25, 31 de diciembre y 1 de enero.
- Capacidad de alojamiento para 70 personas:
 - 2 habitaciones de cuatro plazas y 9 dobles, todas con baño incluido.
 - 10 habitaciones de cuatro plazas y 2 dobles, con baño compartido.
 - Camas con manta y almohada.
 - Servicio de limpieza diaria de habitaciones, baños y zonas comunes.
- Manutención: pensión completa (exceptuando los meses de enero y febrero) para 70 personas durante los horarios establecidos, previa reserva o aviso, y siempre que se encuentre en funcionamiento el servicio de comedor según los criterios establecidos por el centro.
- Control y seguimiento de las condiciones higiénico-sanitarias en la elaboración y preparación de alimentos.
- Tratamientos de control de plagas y prevención de legionella.
- Posibilidad de realización de actividades deportivas al disponer de una pista polideportiva (equivalente a 3 canchas de baloncesto). Piscina de verano durante los meses de julio y agosto, con presencia de socorrista 5 días/semana durante 7 horas, cuya distribución dependerá de las necesidades de los grupos alojados.
- Zonas de ocio consistentes en 1 sala de televisión y juegos, un aula al aire libre y una sala de reuniones (50 plazas).
- Servicio de recogida de avisos de 9h a 20h, como mínimo, mediante contestador automático.
- Recepción de 10h a 14h y de 16h a 20h. El albergue permanece cerrado desde las 0h hasta las 8h.
- Tablón informativo situado en la recepción del albergue, con información oficial y de interés general.
- Se dará respuesta a todas las sugerencias y quejas formuladas en un plazo máximo de 15 días mediante escrito al interesado.
- Presentación de los resultados de las encuestas de evaluación de la calidad del servicio mediante informes trimestrales.

Estos Compromisos los revisamos mediante:

- Resultados extraídos de las encuestas de satisfacción.
- Evolución del número de quejas.
- Evolución del número de sugerencias.
- Solicitudes rechazadas por falta de capacidad.
- Porcentaje de ocupación anual del albergue.
- Porcentaje de alberguistas que repiten estancia en el albergue