

**“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**  
C/ Severo Ochoa, 4. 37300.  
Peñaranda de Bracamonte (Salamanca)

**TELEFONOS**  
923 540 988  
FAX: 923 540 988

**CORREO ELECTRÓNICO**  
torres-ij@jcyL.es

**Páginas Web de Interés**  
[www.jcyL.es/juventud](http://www.jcyL.es/juventud)  
[www.turismocastillayleon.com](http://www.turismocastillayleon.com)  
[www.cyl112.com](http://www.cyl112.com)

y Compromisos de Calidad

Catálogo de Servicios

**Instalaciones Juveniles de Castilla y León**

+ FA (CYL)  
-----  
TO2

Más fácil entre todos



Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades  
**DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD**  
C/ Miseses 26, Valladolid  
[www.jcyL.es/alberguesjuveniles](http://www.jcyL.es/alberguesjuveniles)

Instalaciones Juveniles de **Castilla y León**  
**Albergue Juvenil**  
**DIEGO TORRES Y VILLARROEL**  
**Salamanca**





# Albergue Juvenil

## DIEGO TORRES Y VILLARROEL Salamanca

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.

## Nuestros Servicios

### ● BÁSICOS

- Alojamiento
- Manutención
- Lavandería para usuarios
- Recogida de avisos

### ● ÁREAS DE OCIO

- Salón de juegos, TV y video

### ● ÁREAS DE TRABAJO

- Sala de reuniones

### ● OTROS

- Teléfono público
- Ayuda en la gestión de actividades
- 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 y para reciclado de papel y cartón.

Además se han instalado paneles solares de apoyo en el suministro del agua caliente sanitaria.

## 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](http://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.
- Capacidad de alojamiento para 60 personas
  - 10 habitaciones de cuatro plazas, 6 dobles y 8 individuales, todas con baños compartidos.
  - Camas con manta y almohada.
  - Servicio de limpieza diaria de habitaciones, baños y zonas comunes.
- Manutención: pensión completa para 60 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.
- 1 máquina para lavado y 1 para secado a disposición de los alberguistas mediante fichas, todos los días de 10h a 20h.
- Disponibilidad de las instalaciones municipales para la realización de actividades deportivas previa reserva.
- Zonas de ocio consistentes en 1 sala para realización de actividades con televisión y juegos (capacidad para 60 personas) y 2 salas de reuniones para uso múltiple (con capacidad para 20 personas cada una).
- Servicio de recogida de avisos como mínimo de 8 a 22 horas.
- Recepción de 10h a 14h , y de 16h a 20h; con servicio de vigilancia nocturna de 22h a 8 h.
- Tablón informativo situado en la recepción del albergue, con información oficial y de interés general y Punto de información ciudadana mediante pantalla táctil con información sobre los recursos de la zona y conexión a Internet.
- 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