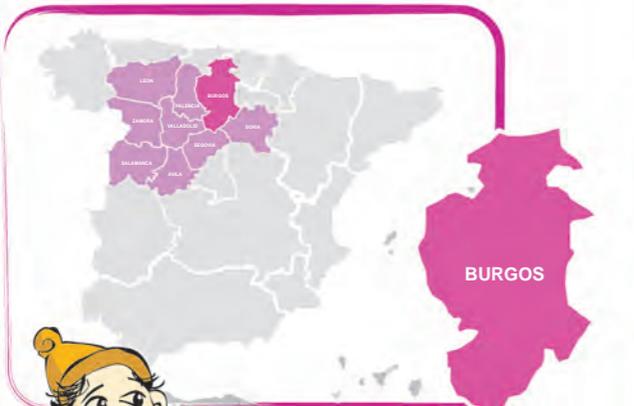


“Servir a los Ciudadanos es la razón de ser de la Comunidad de Castilla y León”

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/ Anduva, 82. 09200.
Miranda de Ebro (Burgos)

TELEFONOS
947 320 932
FAX: 947 320 334

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

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

Instalaciones Juveniles de Castilla y León **Albergue Juvenil** FERNÁN GONZÁLEZ Burgos



Edición 2006



www.jcyl.es/alberguesjuveniles

Albergue Juvenil

FERNÁN GONZÁLEZ Burgos

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
- Lavandería para usuarios
- Recogida de avisos

● ÁREAS DE OCIO

- Pista polideportiva

● ÁREAS DE TRABAJO

- Sala de reuniones
- Aulas
- Sala de monitores

● OTROS

- Teléfono público
- Información sobre los recursos turísticos de la zona
- Máquinas de cafés y refrescos
- Consigna

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

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).

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 exceptuando los días 24, 25 y 31 de diciembre, y el día 1 de enero.
- Capacidad de alojamiento para 115 personas:
 - 10 habitaciones individuales (7 con baño individual y las otras 3 con baño compartido para las 3 habitaciones), 22 dobles (16 con baño individual y 6 con baño compartido por cada 2 habitaciones), 18 triples (con baño compartido por cada 2 habitaciones) y 1 de siete plazas con baño compartido.
 - Camas con manta y almohada.
 - Servicio de limpieza diaria de habitaciones, baños y zonas comunes.
- Manutención: pensión completa para 115 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 secadora a disposición de los alberguistas, mediante fichas, todos los días de 10h a 20h.
- Posibilidad de realización de actividades deportivas al disponer de una pista polideportiva.
- Zonas de ocio consistente en una sala con televisión, video, DVD y juegos, Sala de monitores con capacidad para 8 personas y tres salas de reuniones con una capacidad de 25 plazas cada una, y con posibilidad de unión de dos de ellas.
- Servicio de recogida de avisos como mínimo de 8h a 22h.
- Recepción de 10h a 14h y de 16h a 20h, con servicio de vigilancia nocturna de 22h a 8 h, con posibilidad de entrada a las horas en punto (10 minutos) durante el horario de silencio (0h a 7h).
- 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