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

Calidad

qe

Compromisos

Servicios

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.



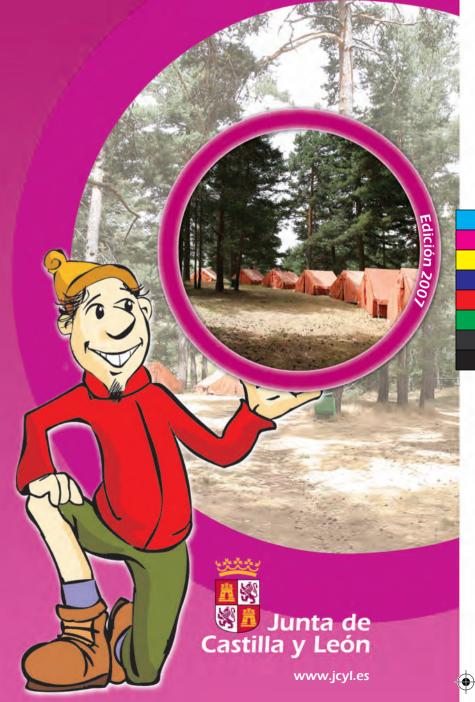
Instalaciones Juveniles de Castilla y León

Más fácil entre todos



Consejería de Familia e Iqualdad de Oportunidades DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD C/ Mieses 26, Valladolid www.jcyl.es

Instalaciones Juveniles de Castilla y León **Campamento Juvenil ALTO DE LEÓN** Segovia









Campamento Juveníl ALTO DE LEÓN Segovia

Los campamentos son equipamientos de aire libre en los que el alojamiento se realiza generalmente mediante tiendas de campaña u otros elementos portátiles similares, estando dotados de unos elementos básicos fijos, debidamente preparados, para el desarrollo de actividades de tiempo libre, culturales o educativas.

Estas instalaciones pretenden ofrecer lugares debidamente acondicionados para que preferentemente, asociaciones juveniles, Consejos de Juventud, Ayuntamientos de la Comunidad y demás organizaciones no gubernamentales y colectivos juveniles puedan realizar actividades y prestar servicios a la juventud.

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

Aloiamiento Manutención Comedor cubierto Servicios higiénicos, diferenciados por cada sexo Lavabos y duchas diferenciados por cada sexo Enfermería dotada de botiquín Suministro de energía eléctrica Agua caliente sanitaria Agua potable para consumo humano Limpieza y mantenimiento de las instalaciones comunes Servicio de recogida de basuras

ÁREAS DE OCIO

Instalaciones deportivas Zona de actividades y talleres Zona de fuego de campamento

OTROS

Teléfono Zona de parking

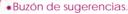
De cara a la protección del Medio Ambiente se cuenta con servicios para recogida de pilas, así como contenedores para la recogida selectiva de residuos.

La instalación dispone de una fosa séptica para el tratamiento de las aguas residuales

Derechos de los Ciudadanos

- Uso y disfrute de las instalaciones y dependencias de la instalación en las condiciones establecidas en las normas y régimen de funcionamiento interno del campamento.
- Realizar reservas.
- Disfrutar de instalaciones cómodas: tiendas con rejilla aislante y colchón, y un número suficiente de lavabos/duchas
- Practicar actividades deportivas y recreativas.
- 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
 - El libro de sugerencias y quejas.
 - Un escrito dirigido al jefe de sección de la provincia donde se ubique la instalación, o entregado en el Buzón de encuestas y sugerencias.
 - El buzón virtual de sugerencias y quejas de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es

Formas de Participación en la mejora de los Servicios



Encuestas de evaluación del servicio recibido.

 Contacto de los responsables de los grupos con el jefe de sección de la provincia donde se ubique la instalación ó con el responsable del campamento.



Lugares de Interés

- Alto del León.
- Los Ángeles de San Rafael.
- Segovia.
- Ávila.

Nuestros Compromisos

- Posibilidad de uso de la instalación del 15 de junio al 30 de agosto.
- Capacidad de alojamiento para 225 personas:
 - 75 tiendas de campaña de cinco plazas.
 - Tiendas de campaña dotadas de rejilla, colchón y funda de colchón:
- Manutención: pensión completa para 225 personas durante los horarios establecidos
- Zona de comedor cubierta.
- Tratamientos de control de plagas y prevención de legionella.
- Barracón botiquín para los primeros auxilios. Edificio de enfermería con cuatro plazas.
- 1 pabellón de servicios higiénicos, lavabos y duchas diferenciados
- Suministros para el correcto uso y disfrute de la instalación: energía eléctrica, agua caliente sanitaria, agua potable para consumo
- Prestación del servicio de recogida de basuras.
- Servicio de limpieza diario de las instalaciones comunes.
- Lugares para realización de actividades conjuntas consistentes en zona de fuego de campamento y espacios al aire libre para actividades y talleres.
- Posibilidad de realización de actividades deportivas al disponer de 1 piscina, pista polideportiva dotada de elementos portátiles para practicar balonmano, baloncesto y voleibol, 1 pista de baloncesto, 1 pista de balonmano.
- 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 a la finalización del periodo de apertura.

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 del campamento.
- Porcentaje de grupos que repiten estancia en la red de campamentos.





