

# ALBERGUES JUVENILES DE NAVARRA



Instituto Navarro de Deporte  
y Juventud  
Arrieta, 25  
31002 PAMPLONA  
Tlfno. 848 42 78 92  
Fax 848 42 36 28



Albergue Juvenil "Santo Cristo de Otadia"  
Alsasua ☎948 56 48 14



Residencia Juvenil "Fuerte el Príncipe"  
Pamplona ☎948 29 12 06



Refugio Juvenil de Guetadar  
Guetadar ☎619 71 80 13



Refugio Juvenil "Belvierechea"  
Santesteban ☎948 29 12 06



Albergue Juvenil de Lekaroz  
Lekaroz ☎948 58 18 04

# CARTA DE SERVICIOS INSTALACIONES DE JUVENTUD

SERVICIO DE ATENCIÓN JOVEN  
848423900  
[juventud@navarra.es](mailto:juventud@navarra.es)

### Alcance de la Carta de Servicios

Prestación de servicios de alojamiento y manutención. Utilización de salas en las instalaciones.

### Objetivo y misión de la Organización

Favorecer la movilidad juvenil dando alojamiento y manutención en instalaciones adecuadas con seguridad, y favorecer el desarrollo de las actividades de los jóvenes.

### Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta

Denominación: INSTITUTO NAVARRO DE DEPORTE Y JUVENTUD.

Área: INSTALACIONES DE JUVENTUD

Responsable del Área: LUÍS MIGUEL VICENTE ECHARRI

### Relación de los servicios prestados

Servicio prestado	Detalles de los servicios
Alojamiento	
Manutención	Comidas especiales, Picnic, Dietas
Utilización de salas	Ordenador, Pantalla proyección, Internet, Papelógrafo, Equipo de música
Atención al público	Facilitar el acceso a la información sobre la zona, actividades en el albergue y alrededores. Facilitar la tramitación de quejas y sugerencias

### Información de contacto de la organización y los centros en los que se prestan los servicios

Centro	Dirección postal	Teléfono	Web / email	Acceso/ transporte	Horario de atención
Alsasua	C/ Zelai 91	948564814	albergues@navarra.es	Tren, Coche Autobús	8:00 a 22:00 Lunes a Domingo
Pamplona	C/ Goroabe 36	948291206	albergues@navarra.es	Tren, Coche, Autobús, Avión	8:00 a 22:00 Lunes a Domingo
Guetadar	Guetadar	619718013	ecojarlim@ecojarlim.com	Todoterreno	8:00 a 22:00 Lunes a Domingo
Santesteban	Santesteban	948291206	albergues@navarra.es	Coche, Autobús	8:00 a 22:00 Lunes a Domingo
Lekaroz	Lekaroz	948581804	avbaztan@navarra.es	Coche, Autobús	8:00 a 22:00 Lunes a Domingo

### Derechos y obligaciones de las personas usuarias

- Realizar reservas con antelación.
- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas.
- Respetar y cuidar las instalaciones y equipamiento.
- Guardar las más elementales normas de aseo personal.
- Utilizar las papeleras para depositar los residuos.
- No fumar.
- Respetar al personal, así como al resto de personas usuarias.

### Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta

- Reglamento de Funcionamiento Interno.
- Manual de Autoprotección.
- Real Decreto 202/2000 por el que se establece las normas relativas a la manipulación de alimentos.
- Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Normas de Uso del Albergue.

### Compromisos e Indicadores

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Alojamiento	Contestar a las solicitudes de reserva en menos de 24 horas Resolver las solicitudes de reserva en menos de 15 días Tener el 90% de las habitaciones libres siempre preparadas	% Solicitudes de reserva contestadas en <24 horas % Solicitudes de reserva resueltas en <15 días % Habitaciones libres siempre preparadas
Manutención	Garantizar la alimentación al 100% de las personas alojadas que lo soliciten. Salvo en el albergue de Alsasua, en el que sólo se garantiza la alimentación al 100% de las personas que forman parte de un grupo. Supervisión diaria de instalaciones y servicios prestados	% Personas alojadas o que forman parte de un grupo a las que se les ha garantizado la alimentación. % Supervisiones diarias
Utilización de Salas	Supervisión de salas y aparatos 1 hora antes de su utilización 100% de acceso a las salas en los días y horas convenidos	% Supervisiones % Acceso a salas
Atención al Público	Facilitar información turística y de ocio a los alberguistas y otros visitantes en menos de 3 horas. - Atención telefónica o telemática.	% Informaciones suministradas en menos de 3 horas

### Sistema de quejas y sugerencias

Encuestas, Hojas de reclamaciones y Sugerencias en las Instalaciones de Juventud.

### Modalidades de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Sistema de sugerencias y reclamaciones en las Instalaciones de Juventud.

Modalidad de colaboración o participación de la ciudadanía y personas usuarias en la mejora de los servicios a través de encuestas y sugerencias realizadas en las propias Instalaciones de Juventud.

Anotación de los comentarios realizados por los usuarios, a través de las encuestas realizadas en las Instalaciones de Juventud, o bien anotadas en recepción y posteriormente anexadas a los expedientes de grupos, y a las fichas de clientes para su posterior estudio y toma en consideración.