

Carta de servicios



Albergue de la Catedral



Servicio: Información y reserva

El Albergue de la Catedral es un **albergue juvenil y de peregrinos** y está gestionado por la Fundación Catedral Santa María. Ofrece el servicio de información sobre el **alojamiento en el albergue** así como otras cuestiones referidas a la propia Catedral Santa María.

Para obtener información existen diferentes vías:

- **Atención presencial:** En nuestra recepción situada en el Albergue de la Catedral, calle Cuchillería 87 se atiende personalmente en horario de 14:00 a 20:30 los días laborales y de 9:00 a 20:30 sábados y domingos, durante todo el año.
- **Atención telefónica:** Tenemos una línea de teléfono para la atención telefónica en el +34 945 275 955 en horario de 14:00 a 20:30 los días laborales y de 9:00 a 20:30 sábados y domingos, durante todo el año.
- **Atención on-line:** En la página web **www.alberguecatedral.com** y en la dirección de correo electrónico **info@alberguecatedral.com**.

Nuestros compromisos

Compromiso: Atender de forma eficiente, amable y con lenguaje comprensible, respondiendo de forma satisfactoria a las preguntas y cuestiones planteadas..

Indicadores: Obtener más de 4 puntos en las encuestas de satisfacción enviadas a l@s visitantes en una escala de 5.

Compromiso: Atención telefónica realizada siempre por una persona, no por una máquina.

Indicadores: Requisito incluido en el pliego técnico. Obtener más de 4 puntos en las encuestas de satisfacción enviadas a l@s visitantes en una escala de 5.

Compromiso: Devolución de llamadas y emails en un plazo máximo de 24 horas.

Indicadores: Requisito incluido en el pliego técnico. Se utilizará la técnica de Mystery Client para comprobar su cumplimiento.

Servicio: Estancia de calidad

Ofrecemos alojamiento en diferentes tipos de **habitaciones compartidas: de 5, 6 u 8 personas**. Al alojarse tienen derecho al uso de la **cocina** (deben dejarla recogida y fregado todo lo que utilicen) y de los **espacios comunes**.

En nuestras habitaciones encontrarás: acceso con llave electrónica, literas homologadas, taquillas de seguridad individuales, calefacción, baño completo así como conexión a Internet mediante Wi-Fi.

Así mismo ofrecemos alojamiento, con precio especial, a los **peregrinos del Camino de Santiago** que traigan la correspondiente credencial.

Los grupos de más de 15 personas tendrán **precios especiales** y la posibilidad de servicios de comedor.

Las personas con carné de alberguista del **REAJ** o del **IYHF** tendrán un descuento adicional.

Posibilidad de alquiler de una sala de reuniones de 75 m2.

Nuestros compromisos

Compromiso: Garantizar la limpieza diaria y un correcto mantenimiento de sus instalaciones.

Indicadores

- Control diario interno de limpieza.
- Control semanal interno de las instalaciones.
- Obtener más de 4 puntos en las encuestas de satisfacción enviadas a l@s alojados en una escala de 5.
- Mystery client.

Compromiso: Devolución del importe adelantado de la reserva cuya anulación se realice al menos con 7 días de antelación a la fecha de entrada.

Indicadores

- Indicación directa de la organización.
- Comprobación mediante el registro de quejas y reclamaciones y el extracto bancario correspondiente.
- Se medirá el porcentaje de devoluciones en plazo.

Carta de servicios

Las cartas de servicios son documentos para comunicar a la ciudadanía los **servicios** que prestamos y los **compromisos** de calidad que asumimos. Asimismo, para asegurarnos que cumplimos con estos compromisos nos comprometemos a publicar anualmente los **indicadores concretos** establecidos para cada compromiso.

Albergue de la Catedral

La misión de la Fundación Catedral Santa María es desarrollar las potencialidades contenidas en la catedral como elemento patrimonial de referencia en el territorio tanto a nivel histórico, cultural, turístico y científico. En el Albergue de la Catedral esta **misión la realizamos ofreciendo alojamiento a grupos diversos, jóvenes, peregrinos y turistas que visitan la ciudad.**

Seguimiento de los compromisos

Si en alguna ocasión los compromisos expresados en esta Carta de Servicios no se pudiesen cumplir total o parcialmente por causas internas o externas al servicio, la Fundación Catedral Santa María actuará para corregir esta situación y no perjudicar a las personas usuarias del servicio.

En la carta se han establecido una serie de **indicadores** para comprobar el cumplimiento de los compromisos. **Anualmente** se publicará el seguimiento realizado a los compromisos en la página web **www.catedralvitoria.eus**.

¿cómo nos puedes ayudar?

La ciudadanía puede colaborar en el **proceso de mejora continua** de esta Carta de Servicios, expresando sus sugerencias y quejas o participando en las futuras revisiones que se realicen. Para ello puede utilizar cualquiera de estas vías:

- **Presencialmente** en las oficinas de la Fundación Catedral Santa María en calle Cuchillería 93, de lunes a viernes de 8:30 a 14:00.
- Mediante la cumplimentación de **hojas de quejas y sugerencias** en el Albergue de la Catedral.
- **Por correo electrónico:** zerbitzukarta@catedralvitoria.eus.
- **Por buzón de sugerencias web:** www.alberguecatedral.com.