



Zerbitzu Karta
2023. urteko jarraipena

Carta de servicios
Seguimiento del año 2023



SANTA MARIA KATEDRALA FUNDAZIOA
FUNDACIÓN CATEDRAL SANTA MARIA

Zer dira Zerbitzu Karta

Zerbitzu kartak ematen ditugun **zerbitzuak** eta gure gain hartutako kalitate **konpromisoak** herritarrei jakinarazteko agiriak dira. Era berean, ziurtatzeko konpromiso hauek betetzen ditugula, urtean behin konpromiso bakoitzaren **adierazle zehatzak** argitaratzen ditugu.

Dokumentu hau 2023. Urteko jarraipen-txostena da

Qué son las cartas 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.*

Este documento es el informe de seguimiento del año 2023

Santa Maria Katedrala Fundazioa

Santa Maria Katedrala Fundazioaren misioa da **katedraleko potentzialtasunak garatzea erreferentziatzeko ondare elementu gisa lurraldean, bai maila historikoan, kulturean, turistikoan zein zientifikoan.** Misio hori egitean, gizartearekin eraikina partekatzen dugu bisita gidatuen programa baten bidez, zeina gizarteko askotariko segmentuei egokituta dagoen.

Non dago kontsultagarri?

<https://www.catedralvitoria.eus/eu/gaurkotasa/3094/zerbitzu-karta>

Fundación Catedral Santa María

*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.** Esta misión la realizamos compartiendo con la sociedad el edificio a través de un programa de visitas guiadas adecuado a los diferentes segmentos de la sociedad.*

¿dónde se puede consultar?

<https://www.catedralvitoria.eus/es/actualidad/3094/carta-de-servicios>

Konpromisoak, adierazleak eta ebaluazioa

ZERBITZUA: Bisitarietzako informazioa eta arreta

Konpromisoa: Arreta eraginkorra, atsegina eta ulerkorra ematea eta galderei eta gainerako kontuei zuzen erantzutea.

Adierazlea: 4 puntu baino gehiago eskuratzea bisitarien bidalitako gogobetetze inkestetan 5eko eskalan.

Ebaluazioa: Atxikitutako inkestan.

Compromisos, indicadores y evaluación

SERVICIO: Información y atención a los visitantes

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

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

Evaluación: En la encuesta anexa.

Konpromisoa: Telefono bidezko arreta beti langile batek ematea, ez makina batek.

Adierazlea: Agiri teknikoan jasotako betekizuna da. 4 puntu baino gehiago eskuratzea bisitarien bidalitako gogobetetze inkestetan 5eko eskalan

Ebaluazioa: Atxikitutako inkestan

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

Indicador: 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.

Evaluación: En la encuesta anexa

Konpromisoa: Deiak eta mezu elektronikoak gehienez ere 24 orduan itzultzea.

Adierazlea: Agiri teknikoan jasotako betekizuna da. Mystery Client teknika erabiliko da betetzen dela egiaztatzeko

Ebaluazioa: Maiatzaren 25ean 15:32tan eginiko deia, egun bereko 17:12tan itzulita.

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

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

Evaluación: Llamada realizada el 25 de mayo a las 15:32h y devuelta a las 17:12h.

ZERBITZUA: Santa Maria katedraleko bisita gidatuak

Konpromisoa: Bisiten erreserben zenbatekoa osorik itzultzea gutxienez 48 ordu aurretik ezeztatzen badira.

Adierazlea: Erakundeak zuzenean adieraztea eta kexen eta erreklamazioen erregistroan egiaztatzea. Epearen barnean egindako itzulketen ehunekoaren erregistroa.

Ebaluazioa: Ez dago horri buruzko kexarik

SERVICIO: Visitas guiadas a la Catedral de Santa María

Compromiso: Devolución íntegra del importe de la reserva para visitas cuya anulación se realice al menos con 48 horas de antelación.

Indicador: Indicación directa de la organización, comprobación mediante el registro de quejas y reclamaciones. Registro del porcentaje de devoluciones en plazo.

Evaluación: No existen quejas al respecto

Konpromisoa: Kalitatezko bisita ematea, bisitariei esperientzia berezia eta pozgarria ematen diena.

Adierazlea: 4 puntu baino gehiago eskuratzea bisitariei bidalitako gogobetetze inkestetan 5eko eskalan

Ebaluazioa: Atxikitutako inkestan

Compromiso: Desarrollar una visita de calidad que proporcione una experiencia singular y satisfactoria al visitante.

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

Evaluación: En la encuesta anexa

Konpromisoa: 5 pertsonatik aurrerako taldeentzako bisita gidatuak bermatzea.

Adierazlea: Erakundeak zuzenean adieraztea, kexen eta erreklamazioen erregistroan egiaztatzea eta talde bakoitzeko pertsona kopuruaren txostena egitea

Ebaluazioa: Ez dago horri buruzko kexarik

Compromiso: Garantizar la visita guiada para grupos a partir de 5 personas.

Indicador: Indicación directa de la organización, comprobación mediante el registro de quejas y reclamaciones e informe de número de personas por grupo.

Evaluación: No existen quejas al respecto

Konpromisoa: 15 pertsona baino gehiagoko taldeei txanda bat emango zaie bisita egiteko BETI. Antolatu ahal izateko 7 egun aurretik jakin behar dugu.

Adierazlea: Erakundeak zuzenean adieraztea, kexen eta erreklamazioen erregistroan egiaztatzea eta 15 pertsona baino gehiagoko taldeen txostena egitea

Ebaluazioa: Ez dago horri buruzko kexarik

Compromiso: Si eres un grupo de más de 15 personas, te habilitamos un turno para hacer la visita SIEMPRE. Necesitamos saberlo con más de 7 días de antelación para nuestra organización interna.

Indicador: Indicación directa de la organización, comprobación mediante el registro de quejas y reclamaciones e informe de grupos de más de 15 pax.

Evaluación: No existen quejas al respecto

Konpromisoa: Ibilbidea irisgarria izango da kriptatik dorreraino mugikortasun murriztua duten guztientzat, eta laguntzaileak behar dituztenek igogailuak erabili ahalko dituzte baita ere. Ez da beharrezkoa izango aurretiaz abisatzea.

Adierazlea: Agiri teknikoan jasotako betekizuna da. Mystery Client teknika erabiliko da betetzen dela egiaztatzeko. Kexen eta erreklamazioen erregistroa egiaztatuko da baita ere

Ebaluazioa: Ez da Mystery Client egin, mugikortasun urriko pertsonen bisitak nahiko ohikoak direlako. Ez dago horri buruzko kexarik

Compromiso: El recorrido será accesible desde la cripta hasta la torre para todas las personas con movilidad reducida, incluyendo la utilización de elevadores que necesiten de personal auxiliar. No será necesario avisar previamente.

Indicador: Requisito incluido en el pliego técnico. Se utilizará la técnica de Mystery Client para comprobar su cumplimiento. También se comprobará el registro de quejas y reclamaciones.

Evaluación: No se ha realizado Mystery Client porque se bastante habitual la presencia de personas con movilidad reducida. No existen quejas al respecto

ERANSKINA / ANEXO

BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES

2023

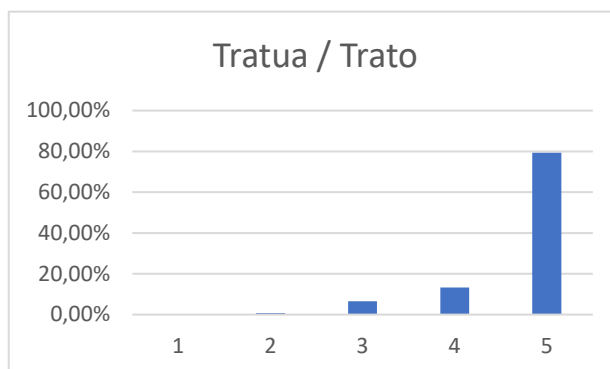
BISITA EGIN AURRETIK ARRETA / ATENCIÓN ANTES DE HACER LA VISITA

Tratu adeitsua eta egokia / Trato cordial y adecuado

4,71

ind	%
1	0,28%
2	0,72%
3	6,50%
4	13,23%
5	79,27%

1

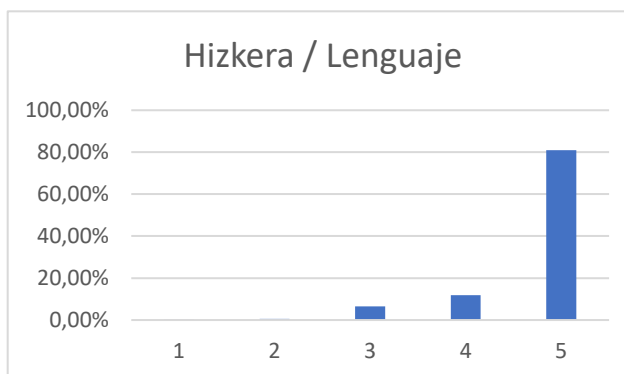


Erabilitako hizkera ulergarria / Lenguaje utilizado comprensible

4,73

ind	%
1	0,11%
2	0,55%
3	6,46%
4	11,93%
5	80,95%

1

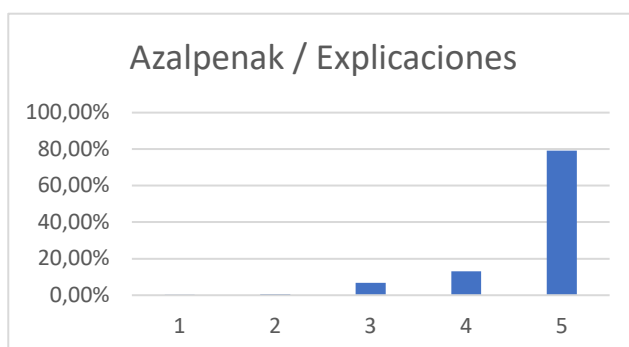


Azalpenak argiak izan dira / Las explicaciones han sido satisfactorias

4,7

ind	%
1	0,28%
2	0,66%
3	6,73%
4	13,08%
5	79,25%

1



BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES

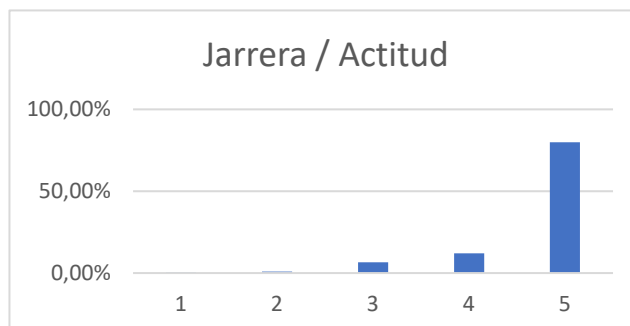
2023

BISITAN ZEHAR JASOTAKO ARRETA / ATENCIÓN DURANTE LA VISITA

Gidariaren jarrera egokia da / La actitud de el/la guía es adecuada

4,7

ind	%
1	0,33%
2	0,94%
3	6,67%
4	12,13%
5	79,92%

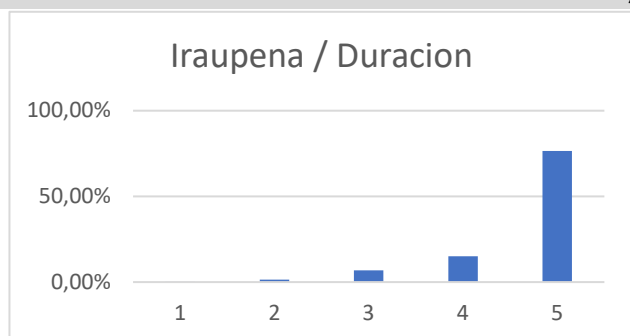


1

Iraupena egokia izan da / La duración ha sido adecuada

4,66

ind	%
1	0,22%
2	1,38%
3	6,84%
4	15,00%
5	76,56%

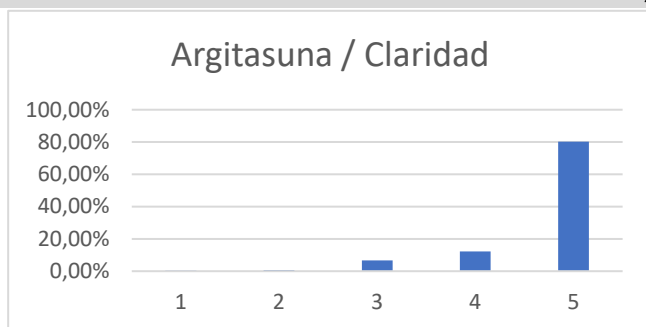


1

Azalpenak argiak izan dira / Las explicaciones has sido claras

4,71

ind	%
1	0,33%
2	0,72%
3	6,62%
4	12,13%
5	80,20%

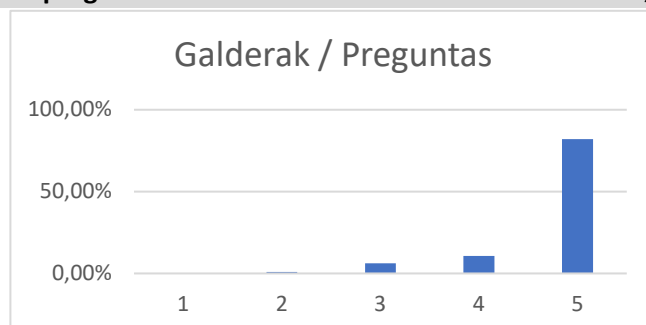


1

Galderak egitea izan dut / He podido realizar preguntas

4,74

ind	%
1	0,17%
2	0,83%
3	6,22%
4	10,77%
5	82,02%



1

BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES

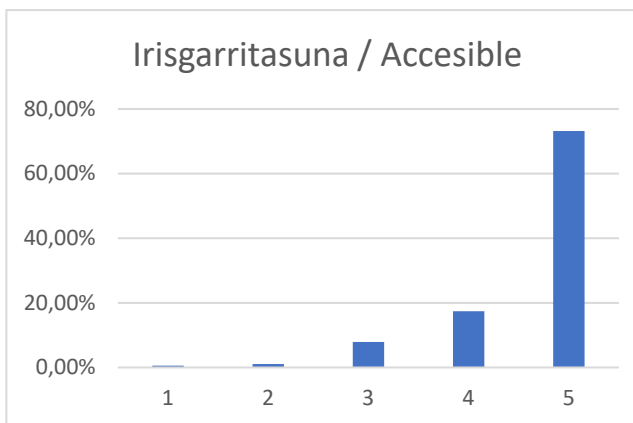
2023

IBILBIDEARI dagokionez / RECORRIDO de la visita

Irisgarria ahal den neurrian / Accesible en la medida de lo posible

4,62

ind	%
1	0,54%
2	1,03%
3	7,91%
4	17,38%
5	73,14%

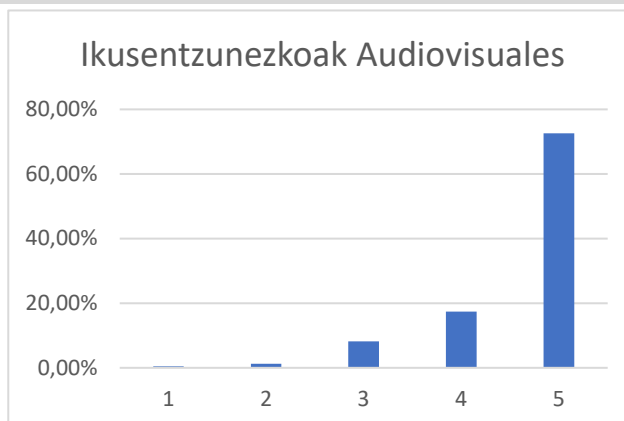


1

Ikusentzunezkoak egokiak izan dira / Audiovisuales han sido adecuados

4,6

ind	%
1	0,51%
2	1,30%
3	8,18%
4	17,44%
5	72,57%

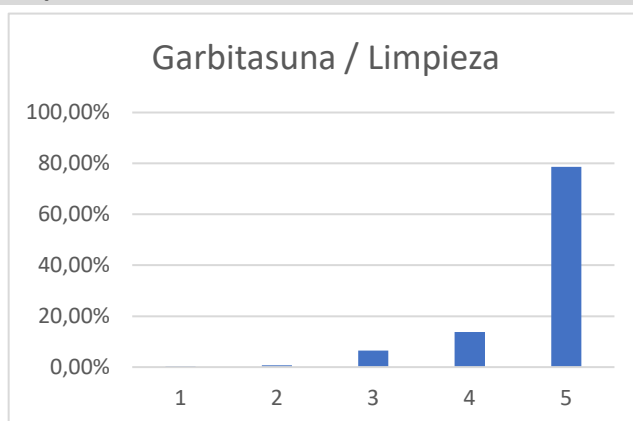


1

Ibilbidea eta garbitasuna / El recorrido y la limpieza

4,7

ind	%
1	0,36%
2	0,72%
3	6,45%
4	13,80%
5	78,66%



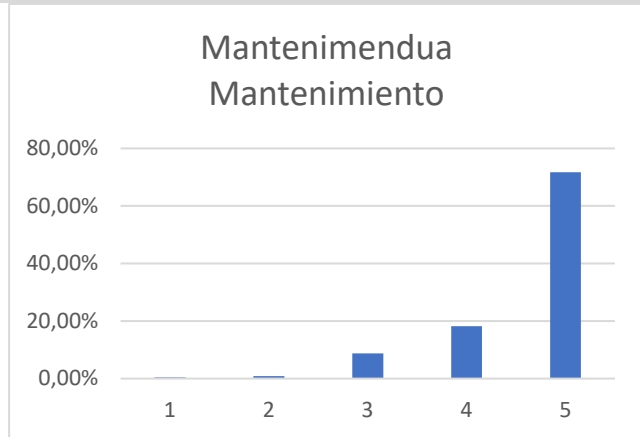
1

Panelen, audiogiden egoera / Estado de paneles, audiguías,...

4,6

ind	%
1	0,37%
2	0,87%
3	8,75%
4	18,25%
5	71,76%

1



Guneen eta ibilbidearen argiztapena / Iluminación de estancias y recorrido

4,67

ind	%
1	0,48%
2	0,97%
3	6,90%
4	14,04%
5	77,60%

1

