



**Zerbitzu Karta**  
**2024. urteko jarraipena**

**Carta de servicios**  
**Seguimiento del año 2024**



KATEDRALAREN ATERPETXEA  
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 2024. 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 2024**

## Katedralaren Aterpetxea

Santa Maria Katedrala Fundazioaren misioa da katedraleko potentzialtasunak garatzea erreferentziarako ondare elementu gisa lurraldean, bai maila historikoan, kulturean, turistikoan zein zientifikoan. Katedralaren Aterpetxearen eginkizuna da **hirira datozen askotariko taldeei, eskola-taldeei, gazteei eta aterpekideei ostatu ematea.**

## Non dago kontsultagarri?

<https://www.alberguecatedral.com/eu/zerbitzu-karta/>

## 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, escolares, jóvenes y alberguistas que visitan la ciudad.***

## ¿dónde se puede consultar?

<https://www.alberguecatedral.com/es/carta-de-servicios/>

## Konpromisoak, adierazleak eta ebaluazioa

### ZERBITZUA: Informazioa eta erreserba

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

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

Ebaluazioa: Atxikitutako inkestan.

## Compromisos, indicadores y evaluación

### SERVICIO: Información y reserva

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 bisitariei 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: Azaroaren 6an 19:32tan eginiko deia, (momentuan bertan erantzunda) eta azaroaren 21ean 22:15etan egina eta azaroaren 22an, 17:48tan 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 6 de noviembre a las 19:32h (contestada al momento), y llamada realizada el 21 de noviembre a las 22:15 y devuelta el 22 de noviembre a las 17:48h.

## ZERBITZUA: Kalitatezko egonaldia

Konpromisoa: Instalazioak egoki mantentzen direla eta egunero garbitzen direla bermatzeko konpromisoa.

### Adierazleak:

- Garbiketaren eguneroko barne-kontrola.
- Instalazioen asteroko barne-kontrola.
- Bost puntuko eskala batean gutxienez lau puntu eskuratzeko ostatu hartzen dutenei bidalitako gogobetetasun-inkestetan.
- Mystery client.

### Ebaluazioa:

- Barne-jarraipena egin da.
- Inkesten emaitza erantsitako inkestan erantsi da.
- Apirilaren 17an egindako ikuskapena.

## SERVICIO: Estancia de calidad

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

### Indicador:

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

### Evaluación:

- Se ha realizado el seguimiento interno.
- El resultado de las encuestas se adjuntó en la encuesta anexa.
- Inspección realizada el 17 de abril.

---

Konpromisoa: Sarrera-data baino zazpi egun lehenago baliogabetzen diren erreserben ordainketa itzultzeko konpromisoa.

### Adierazleak:

- Erakundeak zuzenean adieraztea.
- Kexak eta erreklamazioak egiteko erregistroaren bidez eta dagokion bankuko laburpenaren bidez egiaztatzea.
- Epearen barruan egin den itzulketen ehuneko neurtuko da.

### Ebaluazioa:

Ez dago kexarik konpromiso horren inguruan. Hala ere, antzeman da aterpetxean ostatu eskaintzen duten kanpoko online agentziek ez dutela konpromiso bera.

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

### Indicador:

- 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.

### Evaluación:

No hay quejas respecto a este compromiso. No obstante, se ha detectado que las agencias on-line externas que ofrecen alojamiento en el albergue no tienen el mismo compromiso.

## ERANSKINA / ANEXO

### BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES 2024

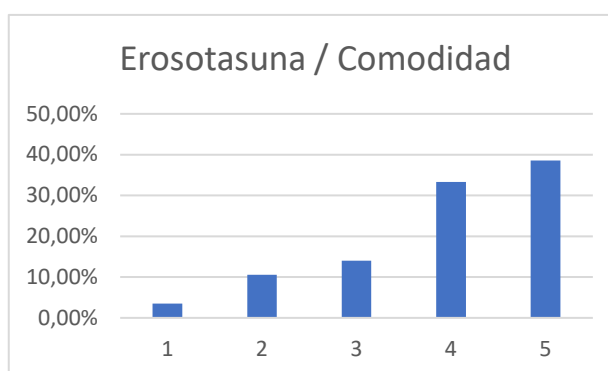
#### LOGELEI BURUZKOA / REFERENTE A LAS HABITACIONES

##### Erosotasuna / Comodidad

3,93

ind	%
1	3,51%
2	10,53%
3	14,04%
4	33,33%
5	38,60%

100,00%

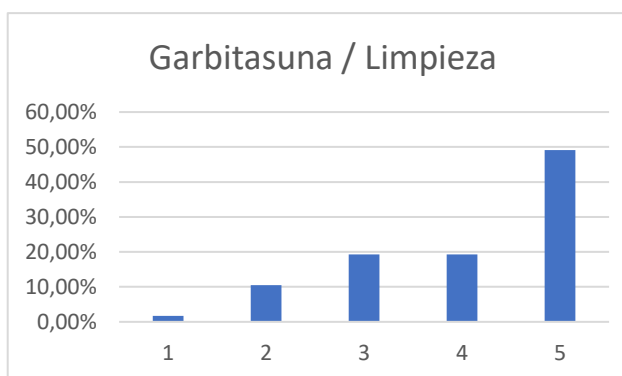


##### Garbitasuna / Limpieza

4,04

ind	%
1	1,75%
2	10,53%
3	19,30%
4	19,30%
5	49,12%

100,00%



# BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES

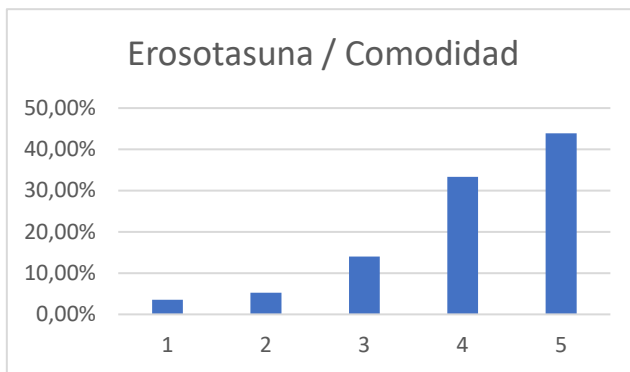
## 2024

### GUZTIONTZAKO GUNEI BURUZKOA / REFERENTE A ESPACIOS COMUNES

Erosotasuna / Comodidad

4,09

ind	%
1	3,51%
2	5,26%
3	14,04%
4	33,33%
5	43,86%

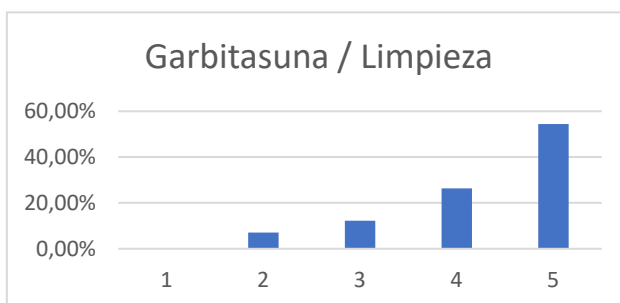


100,00%

Garbitasuna / Limpieza

4,28

ind	%
1	0,00%
2	7,02%
3	12,28%
4	26,32%
5	54,39%



100,00%

# BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES

## 2024

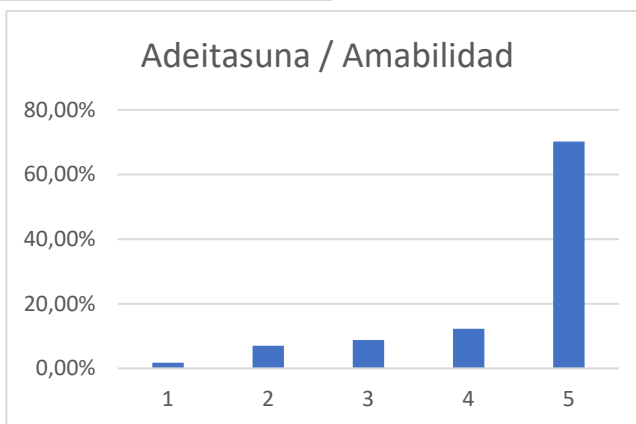
### HARRERAKO LANGILEAK / PERSONAL DE RECEPCIÓN

#### Adeitasuna / Amabilidad

4,42

id	%
1	1,75%
2	7,02%
3	8,77%
4	12,28%
5	70,18%

100,00%

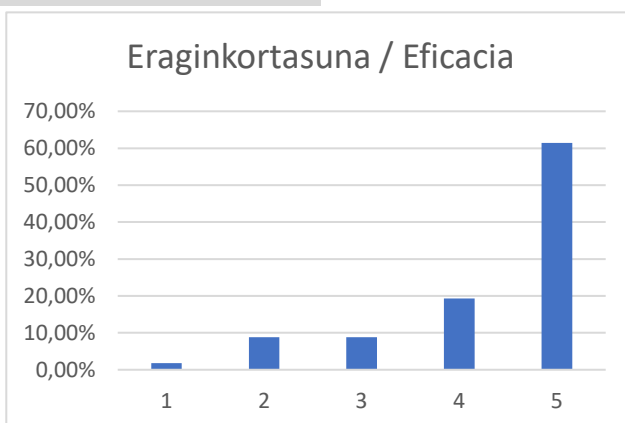


#### Eraginkortasuna / Eficacia

4,3

id	%
1	1,75%
2	8,77%
3	8,77%
4	19,30%
5	61,40%

100,00%



#### Telefonoz arreta / Atención telefónica

4,25

id	%
1	1,75%
2	8,77%
3	12,28%
4	17,54%
5	59,65%

100,00%

