

Zerbitzu Karta

2023. urteko jarraipena

Carta de servicios

Seguimiento del año 2023

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 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

Katedralaren Aterpetxea

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

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**.*

Non dago kontsultagarri?

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

¿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.

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

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: Urriaren 16an 21:47tan eginiko deia, eta urriaren 17an, 15:24tan itzulita.

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.

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

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 16 de octubre a las 21:47h y devuelta el 17 de octubre a las 15:24h.

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 eskuratzea ostatu hartzen dutenei bidalitako gogobetetasun-inkestetan.
• Mystery client.

Ebaluazioa:
• Barne-jarraipena egin da.
• Inkesten emaitza erantsitako inkestan erantsi da.
• Ekainaren 7an 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 l@s alojados en una escala de 5.
• Mystery client.

Evaluación:
• Se ha realizado el seguimiento interno.
• El resultado de las encuestas se adjunto en la encuesta anexa.
• Inspección realizada el 7 de junio.

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 ostatua 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

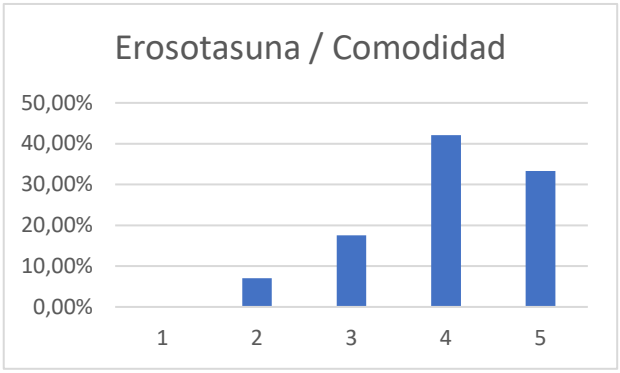
BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES
2023

LOGELEI BURUZKOA / REFERENTE A LAS HABITACIONES

Erosotasuna / Comodidad **4,02**

ind	%
1	0,00%
2	7,02%
3	17,54%
4	42,11%
5	33,33%

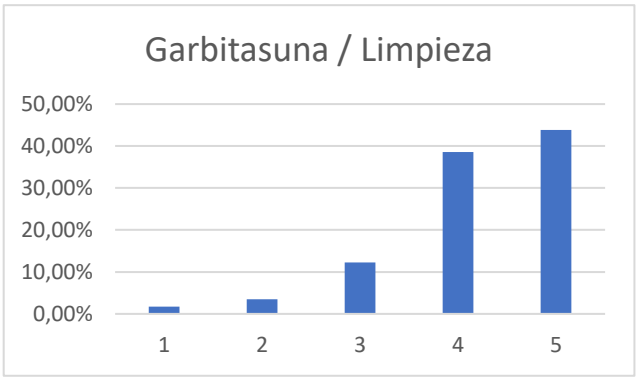
1



Garbitasuna / Limpieza **4,19**

ind	%
1	1,75%
2	3,51%
3	12,28%
4	38,60%
5	43,86%

1



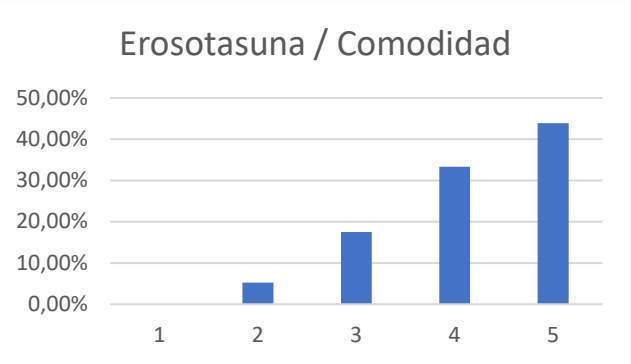
BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES

2023

GUZTIONTZAKO GUNEI BURUZKOA / REFERENTE A ESPACIOS COMUNES

Erosotasuna / Comodidad **4,16**

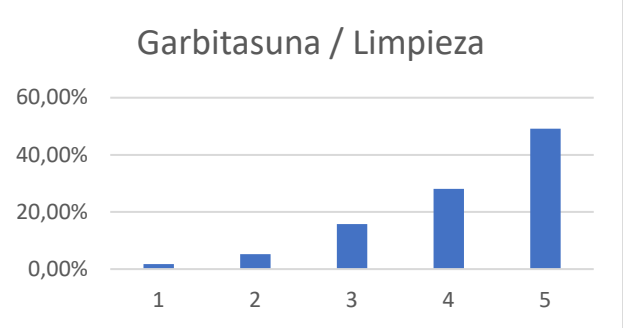
ind	%
1	0,00%
2	5,26%
3	17,54%
4	33,33%
5	43,86%



1

Garbitasuna / Limpieza **4,18**

ind	%
1	1,75%
2	5,26%
3	15,79%
4	28,07%
5	49,12%



1

BALORAZIOEN LABURPENA / RESUMEN DE VALORACIONES

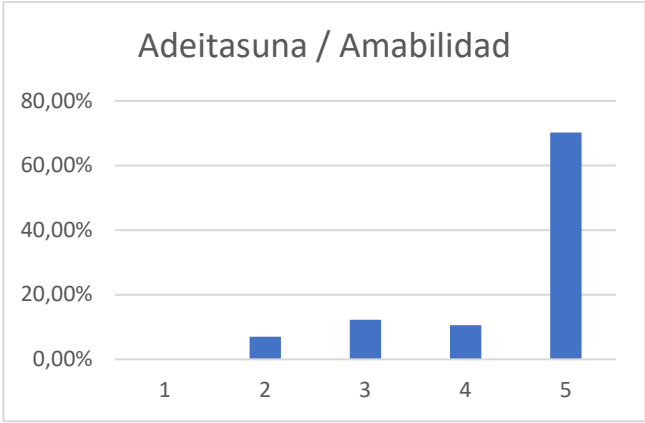
2023

HARRERAKO LANGILEAK / PERSONAL DE RECEPCIÓN

Adeitasuna / Amabilidad 4,44

id	%
1	0,00%
2	7,02%
3	12,28%
4	10,53%
5	70,18%

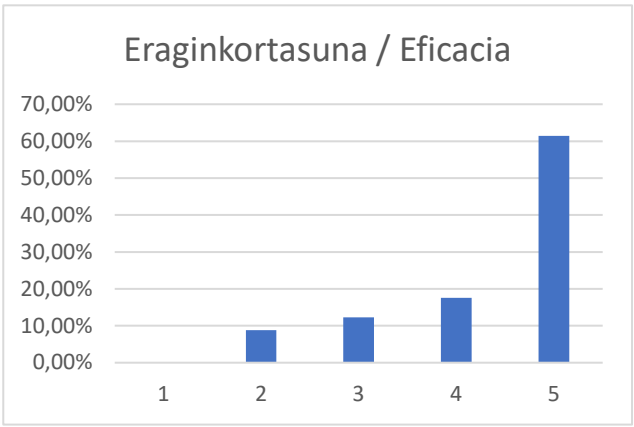
1



Eraginkortasuna / Eficacia 4,32

id	%
1	0,00%
2	8,77%
3	12,28%
4	17,54%
5	61,40%

1



Telefonoz arreta / Atención telefónica 4,26

id	%
1	1,75%
2	10,53%
3	10,53%
4	14,04%
5	63,16%

1

