

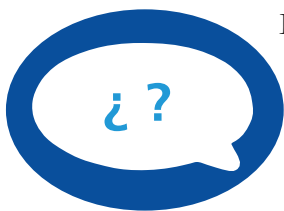


Carta de servicios



Fundación Catedral Santa María

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.

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.

Nuestros servicios



Ofrecemos una **visita guiada completamente accesible** y muy diferente a la habitual. A la Catedral de Santa María se accede por los cimientos y se asciende hasta la torre. Se visitan las criptas musealizadas, la nave, el paso de ronda y el triforio y, paradójicamente, se concluye en la entrada, en un maravilloso pórtico que en su día estuvo policromado.

Información y atención a los visitantes:

- **Atención presencial:** En nuestro Centro de Visitantes situado en el cantón Santa María 3 se atiende personalmente en horario de 10.00-14.00 y 16:00-18.00 de lunes a domingo durante todo el año.
- **Atención no presencial:** Tenemos 2 líneas de teléfono para la atención telefónica en el +34 945 255135 y también por email en visitas@catedralvitoria.eus.



Nuestras visitas

Nuestra visita más demandada es la **visita Catedral y Torre**, en la que se recorren todos los rincones de la catedral, desde la cripta subterránea hasta el triforio, sin olvidar el paso de ronda y el espectáculo del pórtico de la luz. También se asciende a la torre y se disfruta de una panorámica única de la ciudad desde esta atalaya.

También existe la posibilidad de realizar únicamente la **visita Catedral** o si eres de los que prefiere la historia puedes realizar la **visita Catedral y Muralla** en la que se contemplan la muralla medieval de Gasteiz y su proceso de recuperación. Si buscas otra forma de sumergirte en la historia la **experiencia de realidad virtual y muralla** es tu opción. Se visita la cripta subterránea, la nave de la catedral y la muralla de la ciudad. Con la ayuda de unos dispositivos de Realidad Virtual el visitante viaja en el tiempo para situarse en la Gasteiz de los siglos IX- XIV.

	Duración	Normal	Reducida	7-12 años	< 6 años
Visita Catedral y Torre	75 min	11.00 €	7.50 €	2.50 €	Gratis
Visita Catedral y Muralla	75 min	10.50 €	6.50 €	2.50 €	Gratis
Visita Catedral	60 min	9.00 €	6.00 €	2.50 €	Gratis
Experiencia virtual	75 min	8.50 €	5.50 €	2.50 €	Gratis

La **tarifa reducida** aplicable a estudiantes menores de 30 años, mayores de 65, profesores/as, familias numerosas, parados/as y personas con diversidad funcional. Es necesario presentar la documentación acreditativa en cada caso.

Calendario y horarios de visitas:

Todas las **visitas son guiadas** por lo que se sigue un horario previamente establecido.

La planificación es flexible y se realiza en función de las reservas a los diferentes tipos de visitas.

Las visitas se realizan en **horario de mañana y tarde, de lunes a domingo**.

Nuestros Compromisos



Visitas guiadas a la Catedral de Santa María

COMPROMISOS	INDICADORES
Devolución íntegra del importe de la reserva para visitas cuya anulación se realice al menos con 48 horas de antelación.	Indicación directa de la organización, comprobación mediante el registro de quejas y reclamaciones. Registro del porcentaje de devoluciones en plazo.
Desarrollar una visita de calidad que proporcione una experiencia singular y satisfactoria al visitante.	Obtener más de 4 puntos en las encuestas de satisfacción enviadas a l@s visitantes en una escala de 5.
Garantizar la visita guiada para grupos a partir de 5 personas.	Indicación directa de la organización, comprobación mediante el registro de quejas y reclamaciones e informe de número de personas por grupo.
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.	Indicación directa de la organización, comprobación mediante el registro de quejas y reclamaciones e informe de grupos de más de 15 pax.
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.	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.

Nuestros Compromisos



Información y atención a los visitantes

COMPROMISOS	INDICADORES
Atender de forma eficiente, amable y con lenguaje comprensible, respondiendo de forma satisfactoria a las preguntas y cuestiones planteadas.	Obtener más de 4 puntos en las encuestas de satisfacción enviadas a l@s visitantes en una escala de 5.
Atención telefónica realizada siempre por una persona, no por una máquina	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.
Devolución de llamadas y emails en un plazo máximo de 24 horas.	Requisito incluido en el pliego técnico. Se utilizará la técnica de Mystery Client para comprobar su cumplimiento.

SEGUIMIENTO

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 hacer la reserva?

Es importante realizar la reserva con antelación ya que los grupos están limitados a 20 personas. La reserva se puede realizar:

- Presencialmente: En el **centro de visitantes** sito en el cantón de Santa María 3, en horario de 10.00-14.00 y 16.00-18.00.
- Telefónicamente: En el **945 255 135**, en horario de 10.00-14.00 y 16.00-18.00.
- Telemáticamente: En la página web **www.catedralvitoria.eus** y en la dirección de correo electrónico **visitas@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 Centro de visitantes.
- **Por correo electrónico:** zerbitzukarta@catedralvitoria.eus.
- **Por buzón de sugerencias web:** www.catedralvitoria.eus.

