



Bilbao



Atención Turística



CARTA DE SERVICIOS

2019-2020

2ª edición

www.bilbao.eus



Lectura fácil

Las cartas de servicios son los documentos que utilizamos en el Ayuntamiento de Bilbao para comunicar nuestros servicios y compromisos con las personas que viven, visitan o trabajan en la ciudad, y responder a sus necesidades y expectativas.

Además, para comprobar que cumplimos con estos compromisos todos los años realizamos una auditoría de estas cartas, publicamos los resultados obtenidos, e identificamos y realizamos mejoras en nuestros servicios.

■ Ayuntamiento de Bilbao

MISIÓN

La misión de las oficinas de Bilbao Turismo es satisfacer las expectativas de las personas visitantes y facilitar una estancia más duradera y agradable en Bilbao, Bizkaia y Euskadi:

- . Atendiendo las demandas de información de las personas visitantes (turistas, excursionistas y residentes en Bilbao y Bizkaia), de forma presencial o no presencial.
- . Promoviendo y dando a conocer los lugares más importantes y característicos de la ciudad de Bilbao, mediante visitas turísticas con guías profesionales.
- . Garantizando la igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de las instalaciones y de los servicios que se prestan.

Bilbao Ekintza EPEL cuenta con un sistema de gestión de accesibilidad que alcanza a las dos oficinas de turismo; sistema certificado según la norma UNE 170001-2:2007 de accesibilidad universal.

Unidad responsable de la Carta de Servicios:

BILBAO EKINTZA E.P.E.L (Área Bilbao Turismo)

Plaza Circular, 1 . 48001 Bilbao

Teléfono: 94 479 57 60



¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?



1 Información y Atención presencial

En Bilbao existen dos oficinas permanentes de información turística: una en la Plaza Circular y otra junto al Museo Guggenheim.

Funcionan de lunes a domingo, en horario de oficina, los 365 días del año.

En cada oficina hay una zona de atención presencial y otra zona de autoservicio.

Atención presencial

Personal que atiende en 6 idiomas (castellano, euskera, inglés, francés, alemán e italiano) y que están formadas en atención a personas con diversidad funcional:

- . Atención de consultas y demandas de información:
 - De Bilbao, Bizkaia y Euskadi.
 - De otros destinos turísticos.
 - De la Tarjeta Turística.
 - De empresas y productos turísticos.

- . Entrega de documentación turística: plano de Bilbao, visitas guiadas, bus, barco turístico, museos, restaurantes...
- . Información y venta de visitas guiadas a pie.

Zona de autoservicio

Son zonas de las oficinas con la siguiente documentación de Bilbao sobre:

- . Tiendas y restaurantes.
- . Hoteles y alojamiento en general.
- . Medios de transporte.
- . Actividades culturales y agenda cultural.
- . Museo Guggenheim Bilbao, Museo de Bellas Artes y otros museos.
- . Otros datos de interés turístico.

Además, el servicio de Bilbao Turismo dispone de puestos itinerantes de información turística en eventos públicos y puntos de llegada de cruceros a la ciudad.



2

Información y atención no presencial

Bilbao Turismo también atiende las consultas y demandas de información turística, no presenciales:

- . **Atención telefónica:** de lunes a domingo, en horario de oficina, los 365 días del año.
- . **Atención por correo postal o correo electrónico:** de lunes a viernes, en horario de oficina.

Los servicios que se prestan son:

- . Atención de consultas y demandas de información.
- . Envío de información y documentación turística.
- . Información y reservas de visitas guiadas a pie.

Esta atención se ofrece en 6 idiomas (castellano, euskera, inglés, francés, alemán e italiano).

3

Visitas guiadas a pie por Bilbao desde la Oficina de la Plaza Circular

¿En qué consiste?

Promocionar y dar a conocer los espacios más representativos de la ciudad de Bilbao. Para facilitar una agradable experiencia a las personas visitantes, se ofrecen visitas turísticas con guías profesionales que informan sobre Bilbao y orientan sobre sus costumbres.

Se ofrecen 2 recorridos con guía:

. Casco Viejo:

Para descubrir el Bilbao de la Edad Media, con sus calles de piedra, cantones, plazas y rincones con encanto, testigos de la intensa actividad comercial y portuaria que hizo crecer a la Villa.



Hay más de 500 años de historia en sus antiguas ruinas, murallas, la Catedral gótica de Santiago, la Plaza Nueva, la Iglesia de San Antón y el animado Mercado de la Ribera.

. Ensanche-Abandoibarra:

Para conocer el desarrollo de la arquitectura y urbanismo de Bilbao, desde el siglo XIX hasta la actualidad. Es una mirada al corazón de una ciudad que transmite tradición e innovación a la vez.

Pasear por el Ensanche y Abandoibarra es descubrir el progreso y espíritu emprendedor de la ciudad y disfrutar de la arquitectura y escultura de sus calles. Bilbao es un auténtico museo al aire libre que nos muestra una permanente visión de futuro.

Lugar de salida: los 2 recorridos se inician en la Oficina de Bilbao Turismo Plaza Circular, n 1.

¿Cuándo son las visitas?

- . **Casco Viejo:** Todos los sábados y domingos del año a las 10:00.
- . **Ensanche-Abandoibarra:** Todos los sábados y domingos del año a las 12:00.
- . **Duración de cada visita:** 90 minutos.

NOTA: En períodos vacacionales y días festivos, se ofrecen más visitas (consultar calendario temporadas especiales).

¿Cómo hacer la reserva?

- . Teléfono de información y reservas: 94 479 57 60
- . Número de visitantes máximo por visita: 40 personas.
- . Precio: 4,50€ por persona y por visita.
Niños menores de 7 años: gratuito.
- . Se recomienda reservar con antelación.

¿En qué idioma?

Las visitas se pueden hacer hasta en 3 idiomas a la vez (castellano, euskera, inglés).

NOS COMPROMETEMOS A...

Información y Atención presencial

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Atender a las personas en ventanilla con un tiempo de espera menor de 5 minutos en el 80 % de los casos, no superando los 20 minutos*.

Obtener, como mínimo, un 9 en la satisfacción con el tiempo de espera.

* En circunstancias excepcionales el tiempo de espera puede superarse si no pasa del 1%.

- . El % de atenciones en menos de 5 minutos*.
 - . El % de atenciones en menos de 20 minutos*.
 - . La satisfacción con el tiempo de espera.
- *En la oficina de Plaza Circular

Ofrecer los principales documentos y folletos informativos, como mínimo, en 4 idiomas (castellano, euskera, inglés y francés).

. El nº de documentos propios editados en los 4 idiomas.

Atender a las personas usuarias de forma profesional y amable con una satisfacción mínima de 9 sobre 10.

. La satisfacción con el trato recibido.

Disponer de oficinas de información turística accesibles para la atención de personas con dificultades visuales, auditivas y de movilidad, mediante la adaptación de dispositivos, recorridos y señalización.

. La satisfacción con la señalización de la oficina.
. La satisfacción con la ubicación de la oficina.

Ofrecer de forma gratuita el plano de la ciudad así como la principal información de interés de la ciudad: cultura, ocio, museos, transporte, gastronomía y deporte.

Obtener, como mínimo, un 9 en la satisfacción con la documentación entregada.

. La satisfacción con la documentación recibida.

Obtener, como mínimo, un 9 en la satisfacción con la señalización y la ubicación de las oficinas.

Responder de forma satisfactoria las consultas atendidas, obteniendo, como mínimo, un 9 en la satisfacción con la información recibida.

. La satisfacción con la información recibida.

NOS COMPROMETEMOS A...

Información y Atención no presencial

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Contestar las solicitudes de información por correo electrónico en 1 día laborable desde la solicitud.

- . El tiempo medio de respuesta a peticiones de información por correo electrónico.
- . El nº de incumplimientos.

Contestar las solicitudes telefónicas de información al momento o, si hay que enviar información, en menos de 2 días laborables desde la solicitud.

- . El tiempo medio de respuesta a peticiones de información por teléfono.
- . El nº de incumplimientos.

Enviar información por correo postal, como máximo, en 2 días laborables desde la solicitud.

- . El tiempo medio de respuesta a peticiones de información por correo postal.
- . El nº de incumplimientos.

Visitas guiadas

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Realizar, como mínimo, 400 visitas guiadas al año todos los fines de semana y periodos vacacionales.

Las visitas comenzarán de forma puntual.

. El número de visitas guiadas.

. El número de visitas con incidencia de puntualidad.

Obtener, como mínimo, un 8 en la satisfacción con las visitas guiadas.

. La satisfacción global con las visitas guiadas.

Conseguir que el 80% de personas usuarias recomienden realizar las visitas.

. El % de recomendaciones de las visitas guiadas.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Una muestra representativa de personas usuarias (por género, edad y territorio-distritos) valorará cada cierto tiempo su satisfacción con los servicios de esta carta en una escala de 0 a 10.



¿QUÉ HACEMOS SI NO SE CUMPLE ALGÚN COMPROMISO?

Cuando los compromisos de la Carta no se pueden cumplir total o parcialmente por causas internas o externas al servicio, el Ayuntamiento actuará para corregir esta situación y no perjudicar a las personas usuarias del servicio.

En esos casos, el equipo responsable se encargará de solucionar las incidencias para que el servicio vuelva a la actividad (si fue suspendido) o a la normalidad (si fue afectado).

¿DÓNDE COMUNICAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS?

Todos los años se publica el resultado del cumplimiento de los compromisos en la web www.bilbao.eus

En la web municipal (www.bilbao.eus) también se puede consultar:

- . La **legislación aplicable**.
- . Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.
- . **Modificaciones** de esta versión de la carta.

¿CÓMO PUEDEN PARTICIPAR LAS PERSONAS USUARIAS?

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de esta Carta de Servicios, participando en sus futuras revisiones que se realicen.

Las personas interesadas deben contactar con el **Gabinete de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento**, a través del correo esankalitateari@bilbao.eus

¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando sus sugerencias y quejas en:

- . Las Oficinas de Turismo.
- . La página Web del Ayuntamiento www.bilbao.eus (Tu Ayuntamiento te escucha).
- . El teléfono municipal de información **010**.

Se responderá al 70% de las quejas y sugerencias recibidas en un mes como máximo, no superando nunca el plazo de **3 meses**.

¿DÓNDE ESTAMOS?



SERVICIO

► OFICINA TERMINUS

Plaza Circular, 1
48001 **Bilbao**

Teléfono: 94 479 57 60
www.bilbaoturismo.net

informacion@bilbao
turismo.bilbao.eus

ACCESO

 **Autobús:** Bilbobus
(Pl. Circular)
Bizkaibus (Hurtado
de Amézaga)

 **Metro:** Abando

 **Tren:**
. Renfe: Abando
. FEVE: Bilbao

 **Tranvía:** Abando

HORARIO

► Lunes a domingo:
09:00-20:00h.
Abierto todos los
días del año.

SERVICIO

► OFICINA GUGGENHEIM

Alameda Mazarredo, 66
48009 **Bilbao**

ACCESO

 **Metro:** Moyua

 **Tranvía:**
Guggenheim

HORARIO

► Invierno:
Lunes a sábados:
10:00-19:00

Domingos y festivos:
10:00-15:00

► Verano (julio y agosto):
Lunes a domingo :
10:00-19:00