



Bilbao



BILBAO  
BIZKAIA  
be basque

 TURISMO

# Atención Turística



**CARTA DE SERVICIOS**

**2021-2022**

4ª edición

[www.bilbao.eus](http://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.

---

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

Las dos oficinas de Bilbao Turismo cuentan con los siguientes certificados:

- . Sistema de **gestión de accesibilidad**, según la norma UNE 170001-2:2007 Accesibilidad universal.
- . **Q de Calidad Turística**, según la norma UNE-ISO 14785:2015 Oficinas de Información Turística.
- . Sello **Safe Tourism Certified**. (Certifica la implantación del sistema de prevención de riesgos para la salud frente a la COVID-19).
- . **Código Ético del Turismo de Euskadi**.
- . **Carta de Servicios**, según la norma UNE 93200:2008 Cartas de Servicios. Requisitos.

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

Funcionan de lunes a domingo, 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 servicios 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 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:

- . **Live Chat:**  
Las personas que visitan la web [www.bilbaoturismo.net](http://www.bilbaoturismo.net) pueden realizar consultas en tiempo real, a través de un chat, al personal de turismo.
- . **Atención telefónica y por WhatsApp:** de lunes a domingo, en horario de oficina, los 365 días del año.
- . **Atención por correo postal y 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
- . Precio: 4,50€ por persona y por visita.  
Niños menores de 7 años: gratuito.
- . Necesaria reserva previa.

### **¿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 número de documentos propios editados en los 4 idiomas.

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.

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

- . La satisfacción con el trato recibido.

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

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.

- . La satisfacción con la documentación recibida.

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.

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

# 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 número de incumplimientos.

Contestar las solicitudes de información telefónicas y de WhatsApp 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 número 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 número de incumplimientos.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Una muestra representativa de personas usuarias (por género, edad y territorio-distritos) valorará cada 6 meses su satisfacción con los servicios de esta carta en una escala de 0 a 10.

## Visitas guiadas

### MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Realizar, como mínimo, 242 visitas guiadas al año todos los fines de semana y periodos vacacionales.

Las visitas comenzarán de forma puntual.

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

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

- . El número de visitas guiadas.
- . El número de visitas con incidencia de puntualidad.
- . La satisfacción global con las visitas guiadas.
- . El % de recomendaciones de las visitas guiadas.







## ¿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](http://www.bilbao.eus)

En la web municipal ([www.bilbao.eus](http://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](mailto:esankalitateari@bilbao.eus)

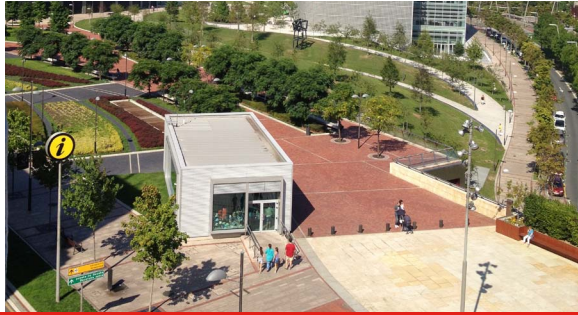
## ¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

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](http://www.bilbao.eus) (Tu Ayuntamiento te escucha).
- . En el **Registro electrónico** de la página web del Ayuntamiento [www.bilbao.eus/sede](http://www.bilbao.eus/sede) electrónica. El acceso se hace mediante certificado electrónico, BakQ o clave de acceso web.
- . El teléfono municipal de información **010**.

Se responderá a todas las quejas y sugerencias recibidas en 1 mes como máximo.

# ¿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

Abierto todos  
los días del año.

► Lunes a domingo:  
09:00-17:00

## SERVICIO

### ► OFICINA GUGGENHEIM

Alameda Mazarredo, 66  
48009 **Bilbao**

## ACCESO

 **Metro:** Moyua

 **Tranvía:**  
Guggenheim

## HORARIO

Abierto todos  
los días del año.

► Lunes a domingo:  
11:00-19:00