



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS

**ALBERGUE TURÍSTICO Y DE
PEREGRINOS “JESÚS Y MARÍA”**

AÑO 2016



CARTA DE SERVICIOS ALBERGUE TURÍSTICO Y DE PEREGRINOS “JESÚS Y MARÍA”

Año 2016

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN.....	3
ÁREA.....	3
DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
MISIÓN Y COMPETENCIAS.....	3
MISIÓN.....	3
COMPETENCIAS.....	3
VALORES.....	3
SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	4
GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	5
RELACIÓN NORMATIVA	5
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....	5
COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	5
SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	6
UNIDAD RESPONSABLE	7



1. IDENTIFICACIÓN

1.1. ÁREA

Hacienda, Economía Social, Empleo, Comercio y Turismo

- Turismo

1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

1. Proporcionar alojamiento a peregrinos del Camino de Santiago de mayo a septiembre y también a turistas durante el resto del año, posibilitando en este caso la reserva previa.
2. Facilitar la utilización de salas para exposiciones, conciertos, ... relacionados con el Camino de Santiago.
3. Atender al peregrino/a y turista facilitando:
 - información general: ubicación de Oficinas de Correos, Centros de Salud, farmacias, locutorios o comercios, horarios de misas, etc.
 - información turística: planos de la ciudad y derivandoles a la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.
4. Facilitar, a través de una empresa externa, el transporte de mochilas, maletas, equipajes o cualquier artículo que pueda facilitar al peregrino/a el recorrido en el Camino de Santiago.
5. Venta y sello de Credenciales.

2. MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1. MISIÓN

La misión del Albergue Turístico y de Peregrinos “Jesús y María” propiedad del Ayuntamiento de Pamplona, es ofrecer alojamiento a los peregrinos del Camino de Santiago y a turistas que pasan por la ciudad e informar, de los diferentes servicios que ofrece la ciudad así como, derivar a la Oficina de Turismo la solicitud de información relativa a actividades culturales y de ocio.

2.2. COMPETENCIAS

Las competencias son las recogidas e el DECRETO DE ORGANIZACIÓN MUNICIPAL del Ayuntamiento de Pamplona (DAL 15-SEP-15-BON 215, del día 29/10/15).

2.3. VALORES

- Respeto personal
- Igualdad
- Servicio
- Transparencia



CARTA DE SERVICIOS ALBERGUE TURÍSTICO Y DE PEREGRINOS “JESÚS Y MARÍA”

Año 2016

3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Alojamiento	Ofertar 112 plazas diarias	Nº de plazas ofertadas
	Poner a disposición equipamiento, para hacer más cómoda la estancia, como lavadoras y secadoras, vitrocerámicas, microondas, horno, frigorífico, secadores de pelo, tendederos, equipos con servicio de internet, wifi gratuito, zona de estar y aparcabici	Equipamiento disponible en el albergue
	Contestar a las solicitudes de reserva de turistas entre 24 y 48 horas	% mensual de solicitudes de reserva contestadas en plazo, respecto al nº total de solicitudes recibidas
	Garantizar un correcto mantenimiento y limpieza diaria del inmueble y de las instalaciones, a través de controles diarios de limpieza	Nº de horas de limpieza diaria registradas en la ruta de trabajo diario Nº de aspectos con una valoración inferior o igual a 3 (en una escala de 0 a 4) en la Auditoria externa de orden y limpieza mensual Valoración media igual a 3 (en una escala de 0 a 4), en el punto relacionado con la limpieza e instalaciones, obtenida en la encuesta de satisfacción de clientes
Exposiciones y conciertos relacionados con el Camino de Santiago	Poner a disposición la sala para celebración de exposiciones, conciertos... vinculados con el Camino y que cuenten con la aprobación del Ayuntamiento	Nº de exposiciones, conciertos... celebrados anualmente
Atención e información al peregrino/a y turista	Disponer de material impreso sobre el albergue en castellano, euskera, inglés y francés	Material informativo actualizado disponible en el albergue
	Informar y atender a las personas usuarias con consideración, respeto y amabilidad	Valoración media superior a un 3 (en una escala de 0 a 4) en el punto relacionado con la amabilidad en la atención facilitada, obtenida en la encuesta de satisfacción de clientes



CARTA DE SERVICIOS ALBERGUE TURÍSTICO Y DE PEREGRINOS “JESÚS Y MARÍA”

Año 2016

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Venta y/o sello de Credenciales	Disponer de Credenciales para el peregrino/a	Nº de credenciales vendidas anualmente

4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Empleo, Comercio y Turismo es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores. Una reunión cuatrimestral.
- Auditoría Anual para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*

5. RELACIÓN NORMATIVA

- Reglamento de Funcionamiento Interno.
- Decreto Foral 140/2005, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de ordenación de los albergues turísticos de Navarra (BON Nº 152, de 21 de diciembre de 2005)
- Normas de uso de los Albergues del Camino de Santiago.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba su reglamento de desarrollo.
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Los derechos y obligaciones las personas usuarias de los servicios son los comprendidos en la **Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal** y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que las personas usuarias finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:



- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de las personas usuarias un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 30 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Albergue Turístico y de Peregrinos “Jesús y María”		
Dirección	C/ Compañía 4, planta baja. 31001-Pamplona	
Horario	Presencial	De lunes a domingo de 12:00 h. a 23:00 h. <i>Todo el año, excepto del 23 de diciembre hasta el primer lunes después de Reyes y durante las fiestas de San Fermín (del 5 al 14 de julio) que el albergue permanece cerrado.</i>



	Telefónico: ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona, desde un teléfono móvil o con tarifa plana)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948 22 26 44 648 008 932
	Fax de Oficinas	☎ 948 22 26 44
	Página web	🌐 http://www.pamplona.es 🌐 http://www.turismodepamplona.es
	Correo electrónico	jesusymaria@aspacenavarra.org

10. UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Hacienda, Economía Social, Empleo, Comercio y Turismo

Plaza Consistorial s/n. 31001 Pamplona

☎ TELEFONO 948 420 734 ☎ FAX 948 420 732

✉ E-MAIL comercioyturismo@pamplona.es

🌐 PÁGINA WEB <http://www.turismodepamplona.es>