



Carta de serveis

Serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí

Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Aprovada per Resolució CLT/3570/2026, de 22 de setembre, del Departament de Cultura
(DOGC, núm. 9769, de 8 d'octubre de 2026)



Contingut

1. Dades identificatives de la carta.....	3
2. Organització i forma de gestió dels serveis	3
2.1. Qui som?	3
2.2. Què fem?.....	3
2.3. Com ho fem?	4
2.4. Oficines i centres	4
3. Els nostres serveis	5
3.1. Els nostres serveis.....	5
3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis	5
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta	5
3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis	5
3.5. Relació dels serveis principals	6
3.6. Normativa aplicable	7
4. Els nostres compromisos de qualitat	7
5. Drets i deures.....	10
5.1. Drets i deures específics de les persones usuàries dels serveis	10
5.2. Mesures de compensació o reparació	10
5.3. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública.....	11
6. Consultes, queixes i suggeriments	13
7. Seguiment i avaluació de la carta.....	14
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació	14
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	20
7.3. Ajudeu-nos a millorar	20
8. Versions de la carta	20

1. Dades identificatives de la carta

Aquesta carta de serveis, aprovada mitjançant Resolució CLT/3570/2026, de 22 de setembre, del Departament de Cultura (DOGC, núm. 9769, de 8 d'octubre de 2026), recull part dels serveis que presta el Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí, els compromisos de qualitat que assumeix i les vies per presentar suggeriments i queixes, entre altres aspectes.

El text de la Resolució publicada es pot consultar a: <https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=1056414>

L'entitat responsable d'aquesta carta de serveis és el Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

El Consorti Patrimoni Mundial de la Vall de Boí és responsable de prestar els serveis inclosos en aquesta carta i de gestionar-los.

El Consorci Patrimonial Mundial de la Vall de Boí es va crear l'any 2003 i està integrat per l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, la Diputació de Lleida, el Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça, l'Ajuntament de la Vall de Boí i els bisbats d'Urgell i de Lleida.

El Consorci s'adscriu a l'Administració de la Generalitat de Catalunya mitjançant l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural.

2.2. Què fem?

El Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí té com a objecte restaurar, millorar, conservar i promoure el Patrimoni Mundial de la Vall de Boí, tant en el seu vessant cultural (conjunt d'esglésies romàniques i pobles medievals) com en altres vessants que s'hi relacionin, amb incidència en el desenvolupament integral i sostenible de l'àmbit turístic i econòmic de la Vall de Boí, i en la recerca i la difusió dels costums i de les formes tradicionals de vida.

En compliment d'aquest objecte, el Consorci té les finalitats següents:

- a. La gestió dels béns i dels drets que li siguin adscrits.
- b. La gestió dels programes i de les actuacions que, d'acord amb les funcions que ha d'exercir el Consorci, s'acordi executar.

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí

Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

- c. Quant als béns propietat de l'Església (bisbats d'Urgell i de Lleida), tant pel que fa a la restauració, la millora i la conservació dels temples com als usos i els continguts de difusió de les esglésies, han de disposar del vistiplau dels representants de tots dos bisbats.

2.3. Com ho fem?

El Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí presta els serveis inclosos en aquesta carta mitjançant una estructura organitzativa unificada, sense diferenciació en unitats internes, i actua de manera coordinada i integrada per garantir una gestió eficient i coherent del conjunt d'actuacions.

La prestació dels serveis es duu a terme principalment amb mitjans propis i personal del Consorci, que assumeix directament les funcions de gestió, planificació, atenció al públic i organització de les activitats.

D'acord amb la normativa aplicable, actualment el Consorci es regeix per un model de finançament mixt, basat en ingressos comercials derivats de l'explotació de les seves activitats, així com en les aportacions de les administracions i les entitats consorciades.

De manera complementària, determinats serveis específics poden prestar-se amb el suport de recursos externs, d'acord amb la normativa de contractació del sector públic. En aquest sentit, el servei de l'experiència *Els ulls de la història* compta parcialment amb personal aportat per una empresa contractada per l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, si bé la direcció, l'organització i la gestió del servei, incloent-hi la planificació d'horaris, la gestió de reserves i la coordinació de l'activitat, corresponen íntegrament al Consorci.

2.4. Oficines i centres

La seu del Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí es troba al Centre del Romànic de la Vall de Boí a Erill la Vall (la Vall de Boí).

El Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí gestiona els elements patrimonials següents:

- Església de Sant Climent de Taüll, a Taüll
- Església de Santa Maria de Taüll, a Taüll
- Església de Sant Joan de Boí, a Boí
- Església de Santa Eulàlia d'Erill la Vall, a Erill la Vall
- Església de Sant Feliu de Barruera, a Barruera
- Església de la Nativitat de Durro, a Durro
- Església de Santa Maria de Cardet, a Cardet
- Església de l'Assumpció de Còll, a Còll
- Ermita de Sant Quirc de Durro, a Durro

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

El Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí ofereix els serveis següents:

1. Servei 1. Obertura de les esglésies romàniques al públic
2. Servei 2. Visites guiades
3. Servei 3. Atenció i informació al visitant
4. Servei 4. Servei educatiu
5. Servei 5. Experiència *Els ulls de la història*

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis

L'accés als serveis és universal, és a dir, obert a tota la població i sense condicions específiques.

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

Els serveis d'obertura al públic i de visites guiades, i l'experiència *Els ulls de la història* estan generalment subjectes als **preus i les tarifes fixats per la Comissió de Govern** del Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí. Això no obstant, hi ha supòsits de **gratuïtat**.

Es poden consultar els preus i les condicions de gratuïtat a la [pàgina web](#) del Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí.

El servei d'atenció i informació al visitant, i el servei educatiu són gratuïts amb caràcter general.

3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis

El Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí posa a disposició de la ciutadania i dels usuaris diferents canals d'accés i de prestació dels seus serveis, amb l'objectiu de garantir una atenció accessible, propera i adaptada a les necessitats dels diferents perfils d'usuaris.

Els serveis s'ofereixen a través dels canals següents:

- **Presencial**, al Centre del Romànic de la Vall de Boí i a les esglésies
- **Telefònic**, a través del telèfon **973696715**
- **Digital**, mitjançant l'adreça electrònica info@centreromanic.com i els canals web habilitats

3.5. Relació dels serveis principals

- Servei 1. Obertura de les esglésies romàniques al públic

- Descripció del servei: obertura al públic de les esglésies romàniques de Sant Climent i Santa Maria de Taüll, Sant Joan de Boí, Santa Eulàlia d'Erill la Vall, Sant Feliu de Barruera, la Nativitat i Sant Quirc de Durro, Santa Maria de Cardet i l'Assumpció de Còll.
- Persones destinatàries: ciutadania en general.
- Activitats que inclou: obertura, rebuda dels visitants, cobrament, control i tancament de les esglésies romàniques de la Vall de Boí.

- Servei 2. Visites guiades

- Descripció del servei: organització de visites guiades durant tot l'any, en horari preestablert o a demanda, a càrrec dels guies del Centre del Romànic de la Vall de Boí. Les visites s'ofereixen en català, castellà, anglès i francès.
- Persones destinatàries: ciutadania en general.
- Activitats que inclou: visites guiades a totes les esglésies del conjunt i rutes pels pobles de la Vall de Boí.

- Servei 3. Atenció i informació al visitant

- Descripció del servei: el servei d'atenció i informació al visitant té la finalitat de facilitar la visita a totes aquelles persones que decideixen conèixer el romànic de la vall de Boí.
- Persones destinatàries: ciutadania en general.
- Activitats que inclou: informar de forma presencial, telefònica i digital dels serveis del Consorci. Orientar i donar suport al públic per facilitar la visita al conjunt romànic, incloent-hi assessorament sobre itineraris, horaris, serveis i recursos disponibles.

- Servei 4. Servei educatiu

- Descripció del servei (essència del servei i objectius): el servei educatiu ofereix activitats educatives durant tot l'any per a grups d'ensenyament reglat o la ciutadania en general que visita el conjunt romànic de la Vall de Boí.
- Persones destinatàries: ciutadania en general; escoles, instituts, universitats i altres centres educatius.
- Activitats que inclou: organització de tallers, activitats conjuntes amb els centres i disseny i execució de plans de formació.

- Servei 5. Experiència *Els ulls de la història*

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí

Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

- Descripció del servei: *Els ulls de la història* és un projecte del Departament de Cultura per apropar el patrimoni català a nous públics amb nous relats i museografies innovadores. És una exposició interactiva sobre el conjunt romànic i el seu context històric.
- Persones destinatàries: ciutadania en general.
- Activitats que inclou: entrada a l'experiència de realitat virtual i a la sala d'exposició.

3.6. Normativa aplicable

Acord GOV/256/2024, de 3 de desembre, pel qual s'autoritza la modificació dels Estatuts del Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí, i se n'aprova el text íntegre

4. Els nostres compromisos de qualitat

Servei 1. Servei d'obertura de les esglésies romàniques al públic

Les persones usuàries poden exigir els compromisos que estableix aquesta carta sempre que els serveis es prestin amb normalitat i no es vegin afectats per causes fortuïtes o de força major.

Compromís 1.1

Assegurar el compliment dels horaris anunciats d'obertura de les esglésies, excepte en els casos de força de major.

- Objectiu de qualitat: complir amb l'horari anunciat el 90 % dels dies d'obertura anuals.
- Factor de qualitat: fiabilitat.

Compromís 1.2

Informar, via web i xarxes (WhatsApp i Instagram), de qualsevol canvi d'horari o tancament per causes de força major en menys d'una hora des que se'n té coneixement.

- Objectiu de qualitat: publicar o trametre el 95 % dels avisos d'incidència horària dins el termini indicat.

- Factor de qualitat: comunicació i capacitat de resposta.

Compromís 1.3

Informar personalment els usuaris amb dades de contacte de qualsevol canvi d'horari o tancament per causes de força major en menys d'una hora des que se'n té coneixement.

- Objectiu de qualitat: trametre el 100 % dels avisos personals dins del termini indicat.
- Factor de qualitat: comunicació i capacitat de resposta.

Compromís 1.4

Disposar de professionals capacitats per atendre els usuaris del servei.

- Objectiu de qualitat: disposar del 95 % dels guardians/anes amb la formació adequada.
- Factor de qualitat: amabilitat i competència tècnica.

Servei 2. Servei de visites guiades

Compromís 2.1

Assegurar el compliment dels horaris de visites guiades preestablertes, excepte en casos de força major aliens al centre.

- Objectiu de qualitat: efectuar un 95 % de les visites preestablertes en l'horari previst.
- Factor de qualitat: fiabilitat.

Compromís 2.2

Disposar de professionals capacitats per efectuar les visites guiades.

- Objectiu de qualitat: disposar del 95 % dels/de les guies amb la formació adequada.
- Factor de qualitat: amabilitat i competència tècnica.

Servei 3. Servei d'atenció i informació al visitant

Compromís 3.1

Respondre les consultes o peticions sobre els serveis rebudes per correu electrònic en un termini màxim de dos dies hàbils des de la seva recepció.

- Objectiu de qualitat: respondre el 90 % de les consultes en el termini indicat.
- Factor de qualitat: capacitat de resposta.

Servei 4. Servei educatiu

Compromís 4.1

Assegurar que tots els cicles educatius disposin, com a mínim, d'una activitat organitzada adaptada al seu currículum.

- Objectiu de qualitat: disposar d'una activitat per a cadascun dels cicles educatius (100 %).
- Factor de qualitat: registre d'activitats de cicles formatius.

Compromís 4.2

Assegurar que es facin com a mínim quatre activitats familiars durant l'any.

- Objectiu de qualitat: efectuar quatre activitats familiars anualment.
- Factor de qualitat: registre d'activitats familiars durant l'any.

Servei 5. Experiència *Els ulls de la història*

Compromís 5.1

Garantir una experiència amb una qualificació mitjana superior a 9/10 en l'enquesta de satisfacció del servei.

- Objectiu de qualitat: assolir una qualificació mitjana de >9/10 en l'enquesta de satisfacció del servei.
- Factor de qualitat: amabilitat i competència tècnica.

Compromís 5.2

Disposar de professionals capacitats per atendre els usuaris.

- Objectiu de qualitat: disposar del 100 % dels professionals amb la formació específica.
- Factor de qualitat: amabilitat i competència tècnica.

5. Drets i deures

5.1. Drets i deures específics de les persones usuàries dels serveis

Les persones usuàries dels serveis descrits en aquesta carta **tenen els drets següents**:

- Accedir a les esglésies romàniques obertes al públic i als serveis del Centre del Romànic de la Vall de Boí d'acord amb els horaris, les condicions i la normativa vigent.
- Rebre informació clara, actualitzada i veraç sobre els horaris, els serveis, les activitats i les condicions de visita.
- Rebre atenció correcta, respectuosa i professional per part del personal del Consorci.
- Participar en les visites guiades i les activitats educatives en les condicions establertes.
- Disposar d'unes condicions adequades de seguretat i comoditat durant la visita als espais patrimonials.
- Tenir garantit el tractament adequat de les dades personals, d'acord amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades.
- Formular consultes, queixes i suggeriments, i obtenir-ne resposta en els termes establerts.
- Rebre atenció en qualsevol de les llengües en què s'ofereixen els serveis, d'acord amb la disponibilitat del servei.

Les persones usuàries **tenen els deures següents**:

- Respectar el caràcter patrimonial, històric i religiós dels espais visitats.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i dels equipaments, per contribuir a la conservació del bé inclòs en la llista de Patrimoni Mundial.
- Complir les normes de visita i les indicacions del personal del Consorci.
- Respectar els horaris, els torns i l'ordre d'atenció establerts.
- Mantenir un comportament respectuós envers el personal i la resta de visitants.
- No dur a terme activitats ni accions que puguin posar en risc la conservació dels béns patrimonials.
- Respectar la normativa vigent en matèria de propietat intel·lectual i reproducció d'imatges.
- Seguir les instruccions del personal en cas d'emergència o evacuació.
- Abonar, si escau, els preus públics o les tarifes establerts per a determinats serveis.

5.2. Mesures de compensació o reparació

Si no es compleixen els compromisos que estableix aquesta carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Fer arribar la disculpa corresponent.
- Explicar les circumstàncies que han provocat l'incompliment i les mesures correctores que s'adoptaran per evitar que es repeteixi.
- Oferir alternatives, si és possible.

Per fer efectives aquestes mesures, les persones usuàries poden presentar una comunicació o una queixa pels canals i en les condicions que s'indiquen a l'apartat «6. Consultes, queixes i suggeriments» d'aquesta carta.

Si una persona pateix una lesió o un dany en els seus béns o drets a conseqüència de la prestació dels serveis descrits en aquesta carta, pot presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial d'acord amb la normativa aplicable.

El reconeixement del dret a l'error de l'Administració no exclou el dret de les persones a ser indemnitzades, si s'escau, a través del règim de responsabilitat patrimonial.

5.3. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que estableix la normativa vigent en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública als enllaços següents:

- **En l'actuació administrativa**, la [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya](#) (articles 21-29) recull els drets següents:
 - Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada.
 - Dret a una bona administració.
 - Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració. Això inclou el dret de les persones a no ser objecte de sancions o de privació d'una prestació en cas que hagin comès errors materials o formals de bona fe i sense frau, a l'hora d'informar sobre les seves dades, prèvia esmena de l'error.
 - Dret de les persones a no ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència. Això inclou el dret de les persones, davant d'un error comès exclusivament per l'Administració, a no haver de retornar imports o interessos generats en prestacions que els garanteixin necessitats essencials per subsistir.
 - Dret a uns serveis públics de qualitat.
 - Dret a l'ús dels mitjans electrònics.
 - Dret a presentar sol·licituds, comunicacions i altres documents.

- Dret d'accés als expedients administratius.
- Pel que fa als deures de la ciutadania, l'article 30 de la Llei 26/2010 estableix que:
 - «Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics».
- **Els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques** que preveu l'article 13 de la [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#) són els següents:
 - Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
 - Ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
 - Utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.
 - Accedir a la informació pública, als arxius i als registres, d'acord amb el que estableixen la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
 - Ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal empleat públic, que han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
 - Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i de les autoritats, quan correspongui legalment.
 - Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
 - Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, la seguretat i la confidencialitat de les dades que figuren als fitxers, els sistemes i les aplicacions de les administracions públiques.

Si voleu més informació sobre els drets i deures en l'ús dels serveis digitals, podeu consultar l'enllaç següent: <https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/drets-i-deures-en-us-dels-serveis-digitals>

6. Consultes, queixes i suggeriments

Si voleu presentar una consulta, una queixa, un suggeriment o una comunicació sobre els serveis inclosos en aquesta carta, ho podeu fer pels canals següents:

1. Canals específics

Podeu presentar consultes, queixes, suggeriments o comunicacions a través dels canals propis de la nostra entitat:

- Telemàtic: info@centreromanic.com
- Telefònic: 973696715
- Presencial: [Centre del Romànic de la Vall de Boí](#)
- Correu postal, adreçat a: Camí del Batalló, 5, 25528 Erill la Vall (Lleida)

El termini habitual de resposta és de quatre dies hàbils. En casos complexos, el termini es pot allargar fins a 30 dies naturals.

2. Canals generals

L'Administració de la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals (digital, presencial i telefònic) per fer arribar consultes, queixes i suggeriments sobre els serveis.

Podeu accedir-hi a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte>

El termini habitual de resposta d'aquest canal digital és de quatre dies hàbils i, en casos complexos, de 30 dies naturals.

Independentment del canal que utilitzeu, la persona titular del Consorci Patrimoni de la Vall de Boí, com a responsable de la gestió dels serveis inclosos en aquesta carta, és qui resol les comunicacions, les consultes, les queixes o els suggeriments.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fan a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En cas d'incompliment dels compromisos, es poden aplicar mesures de compensació o reparació, que es descriuen a l'apartat «5. Drets i deures».

Llista d'indicadors i instruments per avaluar els compromisos

Servei 1. Obertura de les esglésies romàniques al públic	
Compromís 1	Assegurar el compliment dels horaris anunciats d'obertura de les esglésies, excepte en els casos de força de major.
Nom de l'indicador:	Percentatge de dies amb compliment de l'horari d'obertura anunciat
Descripció:	Percentatge calculat sobre els dies d'obertura anuals preestablerts
Servei al qual es vincula:	Obertura de les esglésies romàniques al públic
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Dies
Objectiu de qualitat:	Complir amb l'horari anunciat el 90 % dels dies d'obertura
Llindar de compliment:	85 % dels dies d'obertura
Font d'informació:	Registre d'incidències i avisos de l'horari d'obertura de les esglésies i de les visites guiades preestablertes (RIAEV)
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Excel RIAEV
Compromís 2	Informar via web i xarxes (WhatsApp i Instagram), mitjançant avisos, de qualsevol canvi d'horari o tancament per causes de força major en menys d'una hora des que se'n té coneixement.
Nom de l'indicador:	Percentatge d'avisos d'incidència horària efectuats durant el termini indicat
Descripció:	El termini comença a partir de la recepció del comunicat oficial del departament corresponent.

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí

Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

Servei al qual es vincula:	Obertura de les esglésies romàniques al públic
Canal de prestació (si és rellevant):	Via web i xarxes (WhatsApp i Instagram)
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Avisos o comunicacions
Objectiu de qualitat:	95 % dels avisos d'incidència horària
Llindar de compliment:	90 %
Font d'informació:	Registre d'incidències i avisos de l'horari d'obertura de les esglésies i de les visites guiades preestablertes (RIAEV)
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Excel RIAEV
Compromís 3	Informar personalment els usuaris amb dades de contacte de qualsevol canvi d'horari o tancament per causes de força major en menys d'una hora des que se'n té coneixement.
Nom de l'indicador:	Percentatge d'avisos personals d'incidència horària efectuats dins del termini indicat
Descripció:	El termini comença a partir de la recepció del comunicat oficial del departament corresponent.
Servei al qual es vincula:	Obertura de les esglésies romàniques al públic
Canal de prestació (si és rellevant):	El canal telemàtic de contacte autoritzat per l'usuari (WhatsApp, correu electrònic, telèfon...)
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Avisos o comunicacions
Objectiu de qualitat:	95 % dels avisos d'incidència horària per causa de força major
Llindar de compliment:	90 % dels avisos esmentats
Font d'informació:	Registre d'incidències i avisos de l'horari d'obertura de les esglésies i de les visites guiades preestablertes (RIAEV)

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí

Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Excel RIAEV
Compromís 4	Disposar de professionals capacitats per atendre els usuaris del servei.
Nom de l'indicador:	Percentatge de guardians/anes amb la formació interna corresponent
Descripció:	Els guardians/anes han de disposar de la formació interna elaborada pel Consorci.
Servei al qual es vincula:	Obertura de les esglésies romàniques al públic
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Registre de formació del personal del Consorci (RFP)
Objectiu de qualitat:	95 %
Llindar de compliment:	90 %
Font d'informació:	Registre de formació del personal del centre (RFP)
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Excel RFP

Servei 2. Servei de visites guiades	
Compromís 1	Assegurar el compliment dels horaris de visites guiades preestablertes, excepte en casos de força major aliens al centre.
Nom de l'indicador:	Percentatge de visites guiades preestablertes efectuades en horari previst
Descripció:	Percentatge calculat sobre els horaris de visites guiades preestablertes.
Servei al qual es vincula:	Servei de visites guiades
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Dies

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí

Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

Objectiu de qualitat:	Complir amb l'horari anunciat el 90 % dels dies d'obertura
Llindar de compliment:	85 % dels dies d'obertura
Font d'informació:	Registre d'incidències i avisos de l'horari de visites guiades preestablertes (RIAHVG)
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Excel RIAHVG
Compromís 2	Disposar de professionals capacitats per efectuar les visites guiades.
Nom de l'indicador:	Percentatge dels guies amb la formació interna corresponent
Descripció:	El personal del centre el servei de visites guiades ha de disposar de la formació adequada en matèria de patrimoni cultural.
Servei al qual es vincula:	Servei de visites guiades
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Registre de formació del personal del Consorci (RFP)
Objectiu de qualitat:	95 %
Llindar de compliment:	90 %
Font d'informació:	Registre de formació del personal del centre (RFP)
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Excel RFP

Servei 3	Servei d'atenció i informació al visitant
Compromís 1	Respondre les consultes o peticions sobre els serveis rebudes per correu electrònic en un termini màxim de dos dies hàbils des de la seva recepció.
Nom de l'indicador:	Percentatge de consultes o peticions respostes dins de termini
Descripció:	Respondre les consultes o peticions rebudes per correu electrònic en un termini màxim de dos dies hàbils des de la seva recepció.
Servei al qual es vincula:	Servei d'atenció i informació al visitant

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí

Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

Canal de prestació (si és rellevant):	Telèfon, correu electrònic i presencial
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Peticions o consultes
Objectiu de qualitat:	90 %
Llindar de compliment:	85 %
Font d'informació:	Registre de consultes i respostes (RCR)
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Excel RCR

Servei 4	Servei educatiu
Compromís 1	Assegurar que tots els cicles educatius disposin, com a mínim, d'una activitat organitzada adaptada al seu currículum.
Nom de l'indicador:	Percentatge de cicles formatius amb activitat adaptada
Descripció:	Assegurar que tots els cicles educatius disposin, com a mínim, d'una activitat organitzada adaptada al seu currículum.
Servei al qual es vincula:	Servei educatiu
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Activitats adaptades als cicles educatius
Objectiu de qualitat:	100 %
Llindar de compliment:	90 %
Font d'informació:	Registre d'activitats de cicles formatius (RACF)
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Excel RACF
Compromís 2	Assegurar que es facin com a mínim quatre activitats familiars durant l'any.
Nom de l'indicador:	Activitats familiars efectuades anualment
Descripció:	Assegurar que es facin com a mínim quatre activitats familiars durant l'any.
Servei al qual es vincula:	Servei educatiu
Mètode de càlcul:	Recompte d'activitats

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí

Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

Unitat de mesura:	Activitats
Objectiu de qualitat:	4
Llindar de compliment:	3
Font d'informació:	Registre d'activitats (RAF)
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Excel RAF

Servei 5	
Experiència <i>Els ulls de la història</i>	
Compromís 1	Garantir una experiència amb una qualificació mitjana superior a 9/10 en l'enquesta de satisfacció del servei.
Nom de l'indicador:	Valoració global mitjana anual obtinguda a les enquestes de satisfacció
Descripció:	Garantir una experiència amb un grau de satisfacció superior a 9/10 en l'enquesta de satisfacció del servei.
Servei al qual es vincula:	Experiència <i>Els ulls de la història</i>
Mètode de càlcul:	Mitjana de les puntuacions obtingudes
Unitat de mesura:	Grau de satisfacció
Objectiu de qualitat:	>9/10
Llindar de compliment:	8,5/10
Font d'informació:	Enquesta de satisfacció del servei
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Enquesta de satisfacció del servei
Compromís 2	Disposar de professionals capacitats per atendre els usuaris.
Nom de l'indicador:	Percentatge personal del centre amb la formació interna corresponent
Descripció:	El personal del centre involucrat en l'experiència <i>Els ulls de la història</i> han de disposar de la formació interna elaborada pel Consorci.
Servei al qual es vincula:	Experiència <i>Els ulls de la història</i>
Mètode de càlcul:	Percentatge

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí
Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

Unitat de mesura:	Registre de formació del personal del Consorci (RFP)
Objectiu de qualitat:	95 %
Llindar de compliment:	90 %
Font d'informació:	Registre de formació del personal del centre (RFP)
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Excel RFP

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

Aquesta carta de serveis s'ha d'avaluar cada dos anys.

Els informes d'avaluació o els enllaços per consultar-los es publicaran a l'espai web on es publiqui la carta de serveis.

Aquesta carta de serveis s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

El Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí promou la millora dels serveis i fomenta la participació de les persones usuàries a través de la bústia de suggeriments especificada a l'apartat «**6. Consultes, queixes i suggeriments**» d'aquesta carta.

8. Versions de la carta

Versió	Número del DOGC	Data de publicació	Resolució d'actualització	Canvis produïts directament a la carta
1	[DOGC núm. 9769]	08/10/2026	https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=1056414	

Carta de serveis de promoció del patrimoni mundial de la Vall de Boí
Consorci Patrimoni Mundial de la Vall de Boí

Departament de Cultura

Avis

Els compromisos i els estàndards que estableix aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions externes que n'alterin el funcionament.

Si es produeix una situació excepcional aliena al servei que impedeix prestar el servei amb normalitat, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets que se'n deriven se suspèn temporalment.

La suspensió es manté mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per superar, si escau, els obstacles o les afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal, cal publicar un avis de suspensió, amb la resolució i l'enllaç corresponents, i detallar-hi els serveis afectats.