



CARTA DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Promoción de la ordenación del sector turístico local
- Gestión de los recursos de información turística.
- Colaboración y participación en iniciativas públicas y privadas destinadas a la promoción y difusión turística de la ciudad.
- Desarrollo y gestión de convenios de colaboración con entidades públicas y privadas en el ámbito del turismo.
- Consolidación de las rutas turísticas implantadas y diseño de nuevas propuestas.
- Desarrollo y gestión del Plan Turístico Sostenible.
- Desarrollo y mantenimiento de los estudios, encuestas y análisis sobre la evolución del turismo en Almuñécar—La Herradura.
- Diseño y planificación de iniciativas de promoción e imagen.

La Carta de Servicios de Atención e Información Turística, pretende:

- Hacer visibles ante los visitantes, turistas y ciudadanos, los servicios que presta el servicio de información turística municipal.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los/as usuarios/as en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la participación de los/as usuarios/as según los canales establecidos y aumentar su grado de satisfacción mediante la realización de estudios periódicos.
- Reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora y puntos fuertes no identificados previamente, mediante el seguimiento de los indicadores establecidos.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.



CARTA DE SERVICIOS

CATÁLOGO DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE TURISMO

A través del Departamento de Turismo de Almuñécar, **se ofrece:**

- ⇒ Coordinación y planificación de la gestión turística local.
- ⇒ Elaboración y puesta en marcha del Plan de Marketing Turístico, y otros Planes Turísticos.
- ⇒ Coordinación de Grupos Especializados, Fam / Press / Blogg Trips Profesionales.
- ⇒ Relaciones con el Sector Turístico Local, Patronato Provincial de Turismo, Turismo Andaluz, OETs y Turespaña.
- ⇒ Atención y asesoramiento a Touroperadores , Agencias de Viajes y prensa especializada, y empresas organizadoras de eventos.
- ⇒ Promoción en Portales Públicos y Privados.
- ⇒ Difusión a través de Newsletters y Redes Sociales.
- ⇒ Edición de material turístico informativo y promocional.
- ⇒ Coordinación asistencia a Ferias especializadas y Eventos Promocionales.
- ⇒ Convenios de colaboración con otras instituciones y empresas.
- ⇒ Dirección y supervisión:

A. Portal Turístico y Redes Sociales de Turismo

A través del Portal Turístico Turismo se ofrece:

- Actualización de Contenidos turísticos
- Gestión y mantenimiento de Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)
- Actualización Contenidos otros Portales Públicos.
- Inserción Guías Turísticas, Rutas, Productos, Recursos y Atractivos
- Inclusión y difusión de Eventos.
- Envío de Mailings Especializados
- Gestión de Base de Datos Turística local.



CARTA DE SERVICIOS

Oficina Municipal de Turismo

A través de las Oficinas de Turismo de Almuñécar - La Herradura se ofrece:

- Información Turística en los idiomas Español, Inglés, Francés y Alemán.
- Atención turística individualizada y atención turística para Grupos.
- Atención presencial y no presencial.
- Entrega/distribución de material turístico (planos, guías de recursos, cartelería y folletos diversos de la oferta turística y del destino).
- Encuestación Turística.
- Otros servicios:
 - ◇ Servicio de atención por WhatsApp para distribución de material turístico.
 - ◇ Hojas de Quejas y Sugerencias.
 - ◇ Hojas de Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Las funciones de la Oficina de Turismo de Almuñécar - La Herradura son:

- Acoger y facilitar información turística del Destino Jerez y su entorno inmediato, de una forma objetiva, para satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia.
- Proporcionar material promocional del municipio.
- Relación y seguimiento continuo con los proveedores del sector turístico.
- Realización de encuestas de perfil de la demanda.
- Atender las Quejas y Sugerencias de clientes, en referencia al servicio de la Oficina de Turismo.



CARTA DE SERVICIOS

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Además de los derechos anteriores, los usuarios/as que acceden a los servicios de información turística, tienen los siguientes **derechos**:

- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
- Recibir una atención integral y ágil por personal debidamente capacitado e identificado.
- Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
- Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
- Ser atendidos preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español o en inglés.
- Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.
- Disponer de material informativo sobre la oferta turística de Almuñécar - La Herradura.



CARTA DE SERVICIOS

RESPONSABILIDADES de los/as usuarios/as:

- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio de información turística o cualquier servicio o instalación relacionada con ellos.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atienda y demás usuarios/as.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal de la Oficina de Turismo y servicios vinculados al funcionamiento del mismo.
- Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a la solicitud del/la usuario/a.
- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos, así como del Patrimonio Histórico, artístico, cultural y ecológico.

COMPROMISO DE CALIDAD

El Municipio de Almuñécar La Herradura es conocido como referente turístico y por su apuesta por la calidad, por lo que enmarcado dentro de este contexto ha decidido implantar, mantener y certificar la Oficina de Información Turística principal, ubicada en el Palacete de la Najarra y la oficina de Turismo de La Herradura, de acuerdo a la NORMA UNE 187003, con el fin de:

- Satisfacer las necesidades del cliente (visitante o usuario de la oficina)
- Asegurar los recursos necesarios (humanos y materiales) para cubrir los aspectos fundamentales de los servicios de información y acogida del visitante de Almuñécar.
- Llevar a cabo una mejora continua del servicio prestado en la oficina de información para cubrir las expectativas del usuario.
- Garantizar el cumplimiento legal y de otros compromisos
- El fomento de la participación de todo el personal en este esfuerzo de superación y mejora.
- Utilizar las Nuevas Tecnologías para facilitar la información y acceso a los servicios.
- Hacer partícipe al usuario de la oficina de información turística de nuestro sistema de calidad a través de la realización de encuestas de satisfacción y poniendo a su disposición un sistema de quejas y sugerencias.

Desde las Oficinas de Información Turística se definirán, establecerán y evaluarán periódicamente los objetivos de calidad, los cuales, serán adecuados a la organización.

Esta política será comunicada y explicada a todo el personal de la Oficina de Turismo y estará disponible para el resto de agentes involucrados en la gestión de la misma y será revisada anualmente para asegurar su continua adecuación.



CARTA DE SERVICIOS

SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la oficina de Información.

- Estas sugerencias y reclamaciones son también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con el Departamento, ya que ésta puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
- Las Sugerencias y Reclamaciones se pueden presentar, por escrito, personalmente en la oficina de Turismo (Avd. de Europa s/n Palacete de "La Najarra") o en cualquier registro del Ayuntamiento.
- También pueden remitirse telemáticamente por correo electrónico a: turismo@almunecar.es o a través de la web municipal www.almunecar.es y www.visitalmunecar.es
- El plazo de contestación no podrá ser superior a un mes desde la fecha de presentación.

La Oficina Municipal de Turismo dispone de:

- Hojas de Quejas y Sugerencias.
- Hojas de Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

CONTACTO

PALACETE LA NAJARRA

- **Presencialmente**

Avd. Europa s/n
Palacete de La Najarra
18690 Almuñécar (Granada)

- **Teléfono o fax**

Teléfono: +34 958 63 11 25

- **Internet**

E-Mail: turismo@almunecar.es

Web: visitalmunecar.es

LA HERRADURA

- **Presencialmente**

Avd. Andrés Segovia 5 Centro de Interpretación
de los Recursos Turísticos de La Herradura
186907 La Herradura (Almuñécar)

- **Teléfono o fax**

Teléfono: +34 958 61 83 63

- **Internet**

E-Mail: turismo.laherradura@almunecar.es

Web: visitalmunecar.es



CARTA DE SERVICIOS

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Del 1 de Julio al 15 de Septiembre

Abierto todos los días

09h30 – 13h30 / 18h30 – 21h00

Del 16 Septiembre al 30 de Octubre / Del 1 de Abril al 30 de Junio

Abierto todos los días

09h30 – 13h30 / 17h00 – 19h30

Del 1 de Noviembre al 31 de Marzo

Abierto todos los días

09h30 – 13h30 / 16h30 – 19h00

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

La Ciudadanía tiene a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Almuñécar.

- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Las proposiciones al Pleno y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados: reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción de los/as usuarios/as de los servicios ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta Turística con la evaluación sobre la oferta de Servicios Turísticos, encuesta presencial que tiene por objetivo analizar el grado de satisfacción de los visitantes con la oferta turística del Municipio.

Todos los ciudadanos y visitantes que acudan a la Oficina de Turismo recibirán de forma personalizada, la información turística del municipio y su entorno, bien a través de folletos turísticos como a través de los canales de información disponibles (página web, redes sociales....)