

CARTA DE SERVICIOS CONCEJALÍA DE TURISMO SAN PEDRO DEL PINATAR 2021

La Concejalía de Turismo es un organismo dependiente del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar al servicio del desarrollo y la promoción turística. Esta concejalía cuenta con la Oficina de Información Turística (en el Centro de Iniciativas Turísticas) y el Punto de Información Turística que se abre en la playa de Villananitos en temporada estival. En ambos lugares se llevan a cabo las tareas de acogida, atención e información al turista, visitante y vecinos.

Oficina de Información Turística



Punto de Información Turística Villananitos



MISIÓN:

Impulsar la imagen turística del Municipio para que sea un referente de calidad a todos los niveles, consolidar y reforzar la marca San Pedro del Pinatar para lograr posicionarla en el mapa turístico internacional.

VISIÓN:

La Concejalía de Turismo trabaja atendiendo las solicitudes de todos los grupos de interés, apoyándose en la calidad y mejora continua, su finalidad es:

- Intensificar y mejorar la promoción de San Pedro, como referente de destino turístico tanto a nivel nacional como internacional, transmitiendo al exterior la idea de municipio dinámico, abierto, acogedor, sostenible y participativo, que se preocupa por satisfacer las expectativas tanto del residente como del turista, en busca de la excelencia.
- Consolidar San Pedro como marca turística dentro del contexto regional, promoviendo la creación de ofertas especializadas que se ajusten a las nuevas demandas del mercado y la tipología de clientes, con el objetivo de potenciar la actividad turística del municipio.

- Incrementar el impacto del turismo en la economía de San Pedro del Pinatar, promoviendo el desarrollo empresarial del sector y sensibilizando a la ciudadanía acerca de la importancia del mismo como generador de empleo y riqueza, de forma que mejoren los resultados de los subsectores implicados.
- Mantener y mejorar la cooperación con otras entidades, tanto públicas como privadas, canalizando iniciativas y coordinando los agentes socio-económicos con el fin de mejorar el destino.

VALORES:

El personal que forma la Oficina de Turismo trabaja en equipo realizando un esfuerzo permanente por ofrecer un servicio excelente en un entorno exigente y en continuo cambio. Entre sus valores, destacan la defensa del prestigio y la imagen turística del destino, en todas las relaciones que mantenga la Concejalía con otras organizaciones.

Los trabajadores de la Concejalía de Turismo, forman un equipo responsable y consecuente con los compromisos adquiridos.

UBICACIÓN Y HORARIOS

La Concejalía de Turismo presta sus servicios de atención y acogida al ciudadano, visitante y turista en la Oficina de Turismo y el Punto de Información Turística Villananitos.

- Oficina de Turismo, en el "Centro de Iniciativas Turísticas".
Avda de las Salinas, 55
30740 San Pedro del Pinatar
Murcia
Horarios de atención al público: De lunes a viernes de 09 a 14 h
Sábados, Domingos y Festivos: de 10 a 14 h
(Consultar días de cierre en la sección de turismo de: www.sanpedrodelpinatar.es)



- Punto de Información Turística Villananitos
C/ Campoamor (Playa de Villananitos, zona norte)
De julio a septiembre de 10 a 13.30 h



CONTACTO:

Teléfono: 968 182 301

Fax: 968 183 706

correo electrónico: turismo@sanpedrodelpinatar.es

TRÁMITES Y GESTIONES PROPIOS DE LA CONCEJALÍA DE TURISMO DE SAN PEDRO DEL PINATAR.

- Participación en acciones promocionales turísticas con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, y otros organismos, a nivel regional, nacional e internacional.
- Edición de las publicaciones turísticas. Búsqueda de información, investigación, y coordinación de los medios necesarios para recabar datos y contenido de los establecimientos, entes y empresas que sean susceptibles de ofrecer servicios de relevante importancia para los turistas. Actualización continua de los datos de interés que afecten a los servicios prestados por la Oficina de Turismo y la información que ofrece.
- Elaboración y distribución de material turístico en español e inglés.
- Atención a proveedores de la oferta turística.

- Asistencia a visitas de familiarización dentro de la Región de Murcia así como asistencia a cursos para el reciclaje continuo del personal (como integrantes de la Red de Oficinas de Información Turística).
- Colaboración con los centros educativos del Municipio, a través de la oferta de charlas educativas sobre los recursos turísticos locales, las fiestas declaradas de Interés Turístico y la evolución de la actividad turística en San Pedro del Pinatar.
- Tramitación de los expedientes para la obtención de los distintivos Q de Calidad, Safe (Safe Tourism Certified) y Bandera Azul en las playas del municipio e ISO 9001, Q y Safe en Oficina de Turismo.
- Coordinación del Órgano Gestor de Playas, figura integrada por los técnicos responsables de los departamentos que intervienen en los servicios e infraestructuras de playas.
- Atención a las sugerencias, quejas y/o solicitudes relacionadas con las playas del Municipio, ya sea de forma presencial, telefónica o a través del correo electrónico: playas@sanpedrodelpinatar.es
- Coordinación de las Fiestas Declaradas de Interés Turístico en el Municipio: la Semana Santa de San Pedro del Pinatar en el Mar Menor, y la Virgen del Carmen.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA OFICINA DE TURISMO

- Atención a las demandas de información turística de los usuarios en modo presencial, correo electrónico, fax, teléfono y correo postal. Idiomas: español, inglés y francés.
- Facilitar información turística, veraz y actualizada, de carácter regional, municipal y local a los usuarios de la Oficina de Turismo. Además se ofrece información básica nacional a demanda.
- Las tareas propias por su integración en la Red de Oficinas y Puntos de Información Turística de la Región de Murcia (en adelante RED), de la que somos parte desde febrero de 2003.
- Distribución de catálogos a los usuarios y otras oficinas de turismo que los soliciten por cualquiera de los medios de contacto, tanto de publicaciones propias, como de otras oficinas de la Red y de terceros. Relación e inventariado del material turístico disponible.
- Gestión de contenidos locales y manejo de la plataforma NEXO.

- Mantenimiento del número de catálogos regionales suficientes para la atención a los usuarios, la descarga de nuestras publicaciones en "pdf" en el apartado de turismo de www.sanpedrodelpinatar.es (e-folletos) y/o a través de un QR que se puede escanear en las propias dependencias
- Elaboración de una agenda semanal, con los eventos más destacados, que se distribuye a través de correo electrónico a todas las empresas turísticas así como a los usuarios que lo soliciten, y se publica en la página de Facebook de la Concejalía: <https://www.facebook.com/concejaliaturismosanpedro> y en el apartado Agenda Ciudadana de la web del ayuntamiento: www.sanpedrodelpinatar.es
- Recepción de instancias municipales y traslado posterior al servicio de Registro del Ayuntamiento.
- Recogida de datos de la Oficina de Turismo y encuestas de satisfacción, sobre el servicio.
- Atención a grupos no presenciales facilitando material turístico para grupos que acuden al municipio con motivo de algún evento.
- Difusión de los eventos y actividades que tienen lugar en el municipio a través de web, mail, carta y las redes sociales que gestiona.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

- Atención a las demandas de información turística de los usuarios en modo presencial
Idiomas: español, inglés y/o francés.
- Facilitar información turística, veraz y actualizada, de carácter municipal y local a los usuarios del mismo.
- Atención a las sugerencias, quejas y/o solicitudes, de forma presencial.
- Recepción de instancias municipales y traslado posterior al servicio de Registro del Ayuntamiento.
- Las tareas propias por su integración en la Red de Oficinas y Puntos de Información Turística de la Región de Murcia

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Ofrecer un servicio de información integral sobre la oferta turística.
- Dar respuesta a las demandas de información turística e intentar solventar en la medida de lo posible todas aquellas demandas de información no turísticas.
- Actualización continua de la información turística ofrecida al turista y/o visitante.
- Atender de manera personalizada ofreciendo los recursos humanos apropiados para satisfacer las necesidades de los turistas y/o visitantes.
- Dar respuesta en un máximo de 48 horas a las demandas de información turísticas realizadas por vía e-mail.
- Atención en Español, Inglés y/o Francés en Oficina y Punto de Información Turística.
- Información turística a papel y formato digital para satisfacer las diferentes peticiones de información.
- Cumplir con los objetivos de calidad marcados por los diferentes distintivos de calidad con los que trabaja la Concejalía

OBJETIVOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE LA CONCEJALÍA DE TURISMO:

OBJETIVO 1:

OBJETIVO	La media de la ponderación de las encuestas de satisfacción en la que se evalúa el conocimiento que tienen los informadores turísticos sobre la materia solicitada debe ser superior a 4.
ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO	Personal cualificado en organización Formación adecuada para el personal
INDICADOR ASOCIADO	Encuestas
SEGUIMIENTO	Encuestas de satisfacción mensualmente
ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO	Para que el grado de cumplimiento sea aceptable se le debe realizar la encuesta al menos a un 1% de los turistas/visitantes y/o residentes que visitan la oficina.

OBJETIVO 2:

OBJETIVO	La media de la ponderación de las encuestas de satisfacción en la que se evalúa si los informadores turísticos le han atendido con profesionalidad y amabilidad debe ser superior a 4.
ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO	Personal cualificado en organización Formación adecuada para el personal. Formulas de cortesía Manual de Bienvenida
INDICADOR ASOCIADO	Encuestas
SEGUIMIENTO	Encuestas de satisfacción mensualmente
ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO	Para que el grado de cumplimiento sea aceptable se le debe realizar la encuesta al menos a un 1% de los turistas/visitantes y/o residentes que visitan la oficina

OBJETIVO 3:

OBJETIVO	La media de la ponderación de las encuestas de satisfacción en la que se evalúa si ha quedado satisfecho con la documentación escrita recibida debe ser superior a 4.
ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO	Personal cualificado en organización Impresión de material adecuado: planos, genéricos, transportes, eventos, etc. La oficina debe tener material impreso de aquellas áreas que abarca la oficina de turismo.
INDICADOR ASOCIADO	Encuestas
SEGUIMIENTO	Encuestas de satisfacción mensualmente
ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO	Para que el grado de cumplimiento sea aceptable se le debe realizar la encuesta al menos a un 1% de los turistas/visitantes y/o residentes que visitan la oficina

OBJETIVO 4:

OBJETIVO	La media de la ponderación de las encuestas de satisfacción en la que se evalúa si la oficina de turismo está bien señalizada debe ser superior a 4.
ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO	Señalización adecuada en los diferentes puntos de acceso al municipio

INDICADOR ASOCIADO	Encuestas
SEGUIMIENTO	Encuestas de satisfacción mensualmente
ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO	Para que el grado de cumplimiento sea aceptable se le debe realizar la encuesta al menos a un 1% de los turistas/visitantes y/o residentes que visitan la oficina

OBJETIVO 5:

OBJETIVO	Que el número de posibles Quejas y /o reclamaciones formuladas sobre el Servicio de Información y Acogida de la Oficina de Turismo sea menor o igual al 1% del numero total de visitas atendidas en Oficinas.
ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO	Organización y coordinación de Dirección y el Servicio de Información y /o Acogida para poder solventar las quejas y/o reclamaciones.
INDICADOR ASOCIADO	Hoja de Quejas y/o sugerencias
SEGUIMIENTO	Acogida recibe la queja y o sugerencia y la entrega a Dirección para que proceda a dar respuesta
ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO	Listado de quejas y o reclamaciones formuladas en las que aparecen todos los datos. (entrada/salida, motivo, etc).

OBJETIVO 6:

OBJETIVO	Dar respuesta en menos de 30 días sobre posibles Quejas y /o reclamaciones formuladas sobre el Servicio de Información y Acogida de la Oficina de Turismo
ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO	Organización y coordinación de Dirección y el Servicio de Información y /o Acogida para poder dar una respuesta rápida
INDICADOR ASOCIADO	Hoja de Quejas y/o sugerenciaS
SEGUIMIENTO	Acogida recibe la queja y o sugerencia y la entrega a Dirección para que proceda a dar respuesta
ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO	Listado de quejas y o reclamaciones formuladas en las que aparecen todos los datos. (entrada/salida, motivo, etc).

OBJETIVO 7:

DEPARTAMENTO	CONCEJALÍA DE TURISMO
OBJETIVO	Dar respuesta a la petición de asesoramiento turístico a empresarios/ organizaciones/estudiantes, etc en un plazo inferior a 7 días.
ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO	Organización y coordinación de Dirección para dar respuesta.
INDICADOR ASOCIADO	Respuesta inferior a 7 días hábiles.
SEGUIMIENTO	Acogida recibe la petición y se la reenvía a Dirección que es la encargada de dar respuesta.
ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO	Listado de Asesoramientos Turísticos.

SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES:

La Concejalía de Turismo tiene como finalidad que todos los usuarios puedan transmitir sus opiniones, quejas, sugerencias y/o reclamaciones, que serán recabadas mediante las encuestas de satisfacción y/ o del modelo instancia municipal, y las relacionadas con playas, a través del modelo establecido a tal fin, que estarán a disposición del público.

La prestación de quejas, sugerencias y/o reclamaciones podrán llevarse a cargo a través de los siguientes canales:

- **Presencial:** En la Oficina de Turismo (todo el año) y el Punto de Información Turística de Villananitos de julio a septiembre
- **Telefónica:** 968 182 301
- **Centralita Ayuntamiento:** 968 180 600 Extensión #2001
- **Telemática:** <http://www.sanpedrodelpinatar.es> o a través del correo electrónico turismo@sanpedrodelpinatar.es