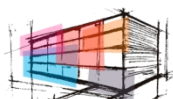




Carta de Serveis

Regidoria de Turisme

ajuntament



benidorm

regidoria de turisme

Presentació

Benidorm ha estat i continua sent una de les destinacions de referència a Espanya en el sector turístic, especialitzat en el turisme de sol i platja, convertint-se així en una destinació altament desenvolupada des del punt de vista de vacances.

En les últimes dècades, Benidorm ha experimentat una important transformació a nivell turístic, fruit de la implantació de nous recursos, parcs temàtics, nous establiments hotelers i el desenvolupament de nous equipaments i resorts de vacances.

D'aquesta manera, la seva àmplia oferta turística, basada en el clima, les platges, una important planta hotelera i una notable oferta d'oci, li ha permès posicionar-se i convertir-se en una de les destinacions de sol i platja més demandats.

Així mateix, la Regidoria de Turisme té com a objectiu potenciar l'oferta de la destinació i posar en valors els recursos turístics a la destinació, mentre que la promoció turística fora de la ciutat es planifica i es desenvolupa des de la Fundació Turisme de Benidorm, amb la col·laboració de la Regidoria.



Principis Fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Regidoria de Turisme és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per la Regidoria així com els drets que els assisteixen al temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

Què és la Regidoria de Turisme?

La missió de la Regidoria, en línies generals, és la d'enfortir l'activitat turística com a sector econòmic estratègic, consolidant un model econòmic sostenible i dinàmic, equilibrat i garant de la convivència entre residents i visitants.

Per a això, entre les funcions de la Regidoria figura la d'atendre les demandes d'informació turística de la destinació, actualitzant i posant en valor els recursos turístics de la ciutat; coordinant amb altres serveis municipals, administracions i empreses del sector de vacances l'actualització constant d'informació i recollida de dades, per promoure el nostre destí i contribuir a la qualificació del producte turístic; programar de manera contínua una oferta d'esdeveniments que permeten atreure fluxos de demanda de visitants durant tot l'any.

Quina és la nostra visió de futur?

La Regidoria de Turisme té com a objectiu el realitzar una excel·lent promoció en destí, per satisfer les exigències i demandes del turista, proporcionant una resposta personalitzada a cada demanda, en base a les preferències i motivacions principals del visitant i de l'oferta existent, per tal de posicionar-nos coma marca i proporcionar una excel·lent experiència turística compresa en les diferents fases del cicle del viatge, i posicionar Benidorm amb una oferta turística especialitzada i diferenciada basada en la marca turística, a través d'accions de promoció i comercialització resultat de la col·laboració públic-privada.

Benidorm ha de respondre als reptes i oportunitats de mercat, adaptant i enriquint els productes actuals i dissenyant nous. Es tracta de crear més valor per al turista en els productes tradicionals, i de dissenyar noves propostes que presenten una atractiva oferta d'experiències diferenciades de la competència, i en línia amb les noves exigències de mercat. Desenvolupar plans d'actuació encaminats a aconseguir una correcta gestió i dinamització del sector turístic a la ciutat, desplegant l'ús continu de noves tecnologies.

Serveis que prestem

- Promoció turística en destinació
- Actualització i edició de material promocional
- Adquisició de marxandatge per a publicitar la destinació
- Informes de registre de correspondència
- Formació i pràctiques
- Convenis de col·laboració
- Campanyes de publicitat
- Benidorm Gastronòmic
- Dia Mundial de turisme
- Fòrum de Turisme
- Càtedra Pedro Zaragoza
- DTI
- Col·laboracions i posada en marxa de projectes en col·laboració amb altres regidories
- Implantació de el Sistema de Qualitat SICTED
- Manteniment de la Q de Qualitat
- Atenció presencial a col·lectius, estudiants i professionals
- Emmagatzematge i distribució de material

Compromisos i Indicadors

Compromisos	Indicadors
1. Impulsar la marca "Benidorm Gastronòmic" i generar noves possibilitats	Nombre d'esdeveniments Nombre d'establiments participants Nombre d'usuaris de l'AppGastroeventos
2. Interactuar amb les associacions del sector turístic	Nombre de cursos impartits Nombre d'assistents
3. Afavorir la promoció d'un altre nínxol de mercat que ens diferencie	Nombre d'accions realitzades Nombre de participants
4. Creació, reedició i actualització de material publicitari	Nombre de material imprès Nombre de publicacions editades Nombre de creacions noves
5. Analitzar el grau de satisfacció i necessitats dels nostres visitants	Nombre de consultes realitzades Nombre d'usuaris a les xarxes socials Nombre d'enquestes Nombre de reunions de grup millora
6. Impulsar nous productes que despertin interès	Nombre d'esdeveniments en els quals col·laborem
7. Oferir una major qualitat en el destí, mitjançant millores en infraestructures i recursos hídrics	Creixement i evolució dels establiments adherits a SICTED
8. Millorar la gestió de processos i simplificació de tasques mitjançant la implantació de la tecnologia	Nombre de millores en processos per incorporació de tecnologia
9. Establir una organització interna a nivell municipal més eficient	Nombre de pantalles reutilitzada Nombre d'esdeveniments difosos
10. Millorar la comunicació amb les diferents àrees municipals i el municipi	Nombre de millores realitzades

<p>11. Avançar cap a un “Destinació Turística Intel·ligent”</p>	<p>Nombre de reunions assistides</p> <p>Nombre d'accions realitzades</p> <p>Evolució places hoteleres per categoria (1, 2 3, 4 i 5 estrelles)</p> <p>Evolució places hoteleres per categoria total</p> <p>Nombre de llits hoteleres/100 residents de l'DTI</p> <p>Mitjana anual d'ocupació hotelera</p> <p>Mitjana anual d'ocupació càmping</p> <p>Pernoctacions hoteleres: residents a Espanya i estrangers</p> <p>Total pernoctacions mensual</p> <p>Estada mitjana hotelera</p> <p>Ocupació dels apartaments: percentatge sobre habitants disponible</p> <p>Mitjana ocupació dels apartaments</p> <p>Pernoctacions dels apartaments: residents a Espanya i estrangers</p> <p>Total pernoctacions apartaments mensual i anual</p> <p>Estada mitjana apartaments</p> <p>Evolució pernoctacions hoteleres nacional/estrangers</p> <p>Evolució pernoctacions hoteleres total</p> <p>Mitjana del volum total de la despesa del turista al municipi</p> <p>Percentatge d'ocupació turística sobre el total d'ocupació en el municipi</p> <p>PIB Turístic Generat/PIB Total</p> <p>Taxa d'Atur Turístic /Taxa d'Atur Total</p>
<p>12. Adequar les oficines de turisme a unes oficines S XXI, mitjançant la implantació de pantalles informatives, gestió de cues, zones wifi ...</p>	<p>Nombre d'usuaris del gestor de cues</p> <p>Nombre d'usuaris de l'oficina virtual</p>
<p>13. Suport a la implantació del SICTED</p>	<p>Creixement del nombre d'establiments adherits</p>

14. Fomentar cursos dirigits a la formació continuadel sector turístic	<p>Nombre de cursos proposats</p> <p>Nombre de cursos impartits</p> <p>Nombre d'assistents</p>
15. Formació i qualificació de personal com a gestors de la destinació	Nombre de persones formades
16. Lliurament de premis i distintius de qualitat a el sector premiant l'excel·lència	Nombre d'actes
17. Promoure l'accessibilitat de la destinació, recursos i establiments turístics	Nombre d'establiments auditats
18. Creació de propostes de rutes de turisme accessible	<p>Nombre de plans editats accessibles</p> <p>Nombre de plans lliurats accessibles</p> <p>Nombre de rutes creades accessibles</p>
19. Col·laborar amb altres departaments per al desenvolupament d'experiències turístiques	<p>Nombre de sessions de creativitat realitzades</p> <p>Nombre de productes d'experiències creades</p>
20. Promoure que les oficines de turisme siguencada vegada més accessibles	<p>Nombre de millores realitzades en accessibilitat</p> <p>Nombre de consultes de la guia d'accessibilitat</p>
21. Sol·licitar al "Centre de Desenvolupament Turístic" cursos específics per als nostres informadors	<p>Nombre de cursos</p> <p>Nombre d'assistents als cursos</p>
22 Motivar la participació dels informadors turísticsa les formacions impartides a la Xarxa TouristInfo	<p>Nombre de cursos sol·licitats</p> <p>Nombre d'assistents als cursos sol·licitats</p>
23. Informar al turista de les mesures de prevencióque ha de prendre en temes de seguretat i salut	<p>Nombre de fullets editats</p> <p>Nombre de fullets distribuïts</p>
24. Difondre la prestació del servei d'atenció al turista "SATE"	<p>Nombre de fullets editats</p> <p>Nombre de fullets distribuïts</p>
25. Treballar per a la consecució d'una oficina s.XXI	<p>Nombre de revisions del contingut actualitzat de les pantalles</p> <p>Nombre de fullets o llistats actualitzats en línia</p>

<p>26. Mantenir les certificacions de qualitat implantades a les oficines</p>	<p>Enquestes de satisfacció dels turistes Grau de satisfacció Turistes Habilitat Nombre d'enviaments postals Nombre de demandes turístiques presencials Nombre de demandes turístiques per correu electrònic Nombre de demandes turístiques per telèfon Nombre de demandes turístiques per Whatsapp Nombre de suggeriments de millora Nombre de visites a la pàgina web de regidoria de turisme/oficina de turisme Nombre d'usuaris de l'oficina virtual 24h/7 i demandes realitzades</p>
---	---

Drets dels visitants i usuaris

Els visitants i usuaris tenen dret a:

1. Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació de servei requerit.
2. Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
3. Ser tractat amb respecte i consideració.
4. Rebre informació administrativa correcta.
5. Escollir el canal a través del qual relacionar-se amb la Regidoria.
6. Obtenir informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per accedir a les activitats del servei i per al seu exercici.
7. La seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.
8. La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'agència.
9. Col·laborar i participar amb la Regidoria de Turisme formulant consultes, propostes o comentaris a través del correu electrònic, per telèfon o per correu postal.
10. Presentar suggeriments i queixes de forma presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.



Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria de Turisme proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es troben afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici de el dret del ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents.
- Comunicació de disculpes del màxim responsable de l'organització en la qual s'informe de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o mitjançant la seu electrònica per flexibilitzar i agilitzar la resposta.



Horaris, localització y contacte

Regidoria de Turisme

Adreça: Plaça de Canalejas, 1, primera planta

03501 Benidorm (Alacant)

Horari: De 08:00 a 14:00 hores

Telf: 966813003

Correu electrònic: turismo@benidorm.org

Web: <http://www.benidorm.org/>

TouristInfo Centro

Plaça de Canalejas 1, Edifici Municipal Torrejó

Horaris:

De Dilluns a divendres: de 9:00 a 21:00 hores

Dissabtes, diumenges y festius: de 10:00 a 17:30 hores

Telf: 96 585 13 11 y 96 585 32 24

Correu electrònic: turinfo_centro@benidorm.org

TouristInfo Rincón

Carrer Gerona Esq. Derramador

Horari d'estiu (De 1 de Juny a 30 de Setembre):

De dilluns a Divendres: de 9:00 a 21:00 hores

Dissabtes, Diumenges y festius: de 10:00 a 14:00 hores

Horari d'hivern (De 1 d'octubre a 31 de maig):

De dilluns a Divendres: de 9:30 a 17:30 hores

Dissabtes, Diumenges y festius: de 10:00 a 14:00 hores

Telf: 966 805 914

Correu electrònic: turinfo_rincon@benidorm.org

TouristInfo Europa

Tancada temporalment

Les Oficines de Turisme de Benidorm proporcionen informació turística, veraç y actualitzada, de caràcter regional, municipal y local. L'atenció y distribució (plans, fullets, horaris...) de la mateixa es troba disponible en espanyol, valencià, anglés, francés, alemany, italià i holandés.

A més, l'Oficina de Turisme de Benidorm atén les consultes dels turistes també a través de sistema de missatgeria WhatsApp, el que converteix la ciutat en una de les primeres a implementar aquest servei. El nombre que s'ha habilitat és el +34 672 110 188, i està operatiu tots els dies de la setmana en el mateix horari que les oficines d'informació turística de la ciutat.