



Carta de Servicios

Concejalía de Turismo

Índice

1. Presentación	3
2. Principios Fundamentales de la Carta de Servicios	3
2.1 ¿Qué es la Concejalía de Turismo?	3
2.2 ¿Cuál es nuestra visión de futuro?	4
3. Servicios que prestamos	4
4. Compromisos e Indicadores	5
Compromisos	5
Indicadores	5
6. Incumplimiento de los compromisos	9
7. Horarios, localización y contacto	9
7.1 Concejalía de Turismo	9
7.2 Tourist Info Centro	10
7.3 Tourist Info Rincón	10
7.4 Tourist Info Europa	10

¡Documento revisado bajo criterios de accesibilidad.

1. Presentación

Benidorm ha sido y sigue siendo uno de los destinos de referencia en España en el sector turístico, especializado en el turismo de sol y playa, convirtiéndose así en un destino altamente desarrollado desde el punto de vista vacacional.

En las últimas décadas, Benidorm ha experimentado una importante transformación a nivel turístico, fruto de la implantación de nuevos recursos, parques temáticos, nuevos establecimientos hoteleros y el desarrollo de nuevos equipamientos y resorts vacacionales.

De ese modo, su amplia oferta turística, basada en el clima, las playas, una importante planta hotelera y una notable oferta de ocio, le ha permitido posicionarse y convertirse en uno de los destinos de sol y playa más demandados.

Así mismo, la Concejalía de Turismo tiene como objetivo potenciar la oferta del destino y poner en valor los recursos turísticos en el destino, mientras que la promoción turística fuera de la ciudad se planifica y se desarrolla desde la Fundación Turismo de Benidorm, con la colaboración de la Concejalía.



2. Principios Fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Turismo es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por la Concejalía así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

2.1 ¿Qué es la Concejalía de Turismo?

La misión de la Concejalía, en líneas generales, es la de fortalecer la actividad turística como sector económico estratégico, consolidando un modelo económico sostenible y dinámico, equilibrado y garante de la convivencia entre residentes y visitantes.

Para ello, entre las funciones de la Concejalía figura la de atender las demandas de información turística del destino, actualizando y poniendo en valor los recursos turísticos de la ciudad; coordinando con otros servicios municipales, administraciones y empresas del sector vacacional la actualización constante de información y recogida de datos, para promover nuestro destino y contribuir a la cualificación del producto turístico; programar de manera continua una oferta de eventos que permitan atraer flujos de demanda de visitantes durante todo el año.

2.2 ¿Cuál es nuestra visión de futuro?

La Concejalía de Turismo tiene como objetivo el realizar una excelente promoción en destino, para satisfacer las exigencias y demandas del turista, proporcionando una respuesta personalizada a cada demanda, en base a las preferencias y motivaciones principales del visitante y de la oferta existente, con el fin de posicionarnos como marca y proporcionar una excelente experiencia turística comprendida en las diferentes fases del ciclo del viaje, y posicionar Benidorm con una oferta turística especializada y diferenciada basada en la marca turística, a través de acciones de promoción y comercialización resultado de la colaboración público-privada.

Benidorm debe responder a los retos y oportunidades del mercado, adaptando y enriqueciendo los productos actuales y diseñando nuevos. Se trata de crear más valor para el turista en los productos tradicionales, y de diseñar nuevas propuestas que presenten una atractiva oferta de experiencias diferenciadas de la competencia, y en línea con las nuevas exigencias del mercado. Desarrollar planes de actuación encaminados a conseguir una correcta gestión y dinamización del sector turístico en la ciudad, desplegando el uso continuo de nuevas tecnologías.

3. Servicios que prestamos

- Promociones turísticas en destino.
- Actualización y edición de material promocional.
- Adquisición de merchandising para publicitar el destino.
- Informes de registro de correspondencia.
- Formación y prácticas.
- Convenios de colaboración.
- Campañas de publicidad.
- Benidorm Gastronómico.
- Día Mundial de turismo.
- Foro de Turismo.
- Cátedra Pedro Zaragoza.
- DTI.
- Colaboraciones y puesta en marcha de proyectos en colaboración con otras Concejalías.
- Implantación del Sistema de Calidad SICTED.
- Mantenimiento de la Q de Calidad.
- Atención presencial a colectivos, estudiantes y profesionales.
- Almacenamiento y distribución de material.

4. Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Impulsar la marca “Benidorm Gastronómico” y generar nuevas posibilidades	Número de eventos Número de establecimientos participantes Número de usuarios de la App Gastroeventos
2. Interactuar con las asociaciones del sector turístico	Número de cursos impartidos Número de asistentes
3. Favorecer la promoción de otros nichos de mercado que nos diferencie	Número de acciones realizadas Número de participantes
4. Creación, reedición y actualización de material publicitario	Número de material impreso Número de publicaciones editadas Número de creaciones nuevas
5. Analizar el grado de satisfacción y necesidades de nuestros visitantes	Número de consultas realizadas Número de usuarios en las redes sociales Número de encuestas Número de reuniones del grupo mejora
6. Impulsar nuevos productos que despierten interés	Número de eventos en los que colaboramos
7. Ofrecer una mayor calidad en el destino, mediante mejoras en infraestructuras y recursos hídricos	Crecimiento y evolución de los establecimientos adheridos a SICTED
8. Mejorar la gestión de procesos y simplificación de tareas mediante la implantación de la tecnología	Número de mejoras en procesos por incorporación de tecnología
9. Establecer una organización interna a nivel municipal más eficiente	Número de pantallas reutilizadas Número de eventos difundidos no cuantificable
10. Mejorar la comunicación con las diferentes áreas municipales y el municipio	Número de mejoras realizadas no cuantificable
11. Avanzar hacia un “Destino Turístico Inteligente”	Número de reuniones asistidas

	Número de acciones realizadas Evolución plazas hoteleras por categoría (1, 2 3, 4 y 5 estrellas) Evolución plazas hoteleras por categoría total Número de camas hoteleras / 100 residentes del DTI Promedio anual ocupación hotelera Ocupación camping Promedio anual ocupación camping Pernoctaciones hoteleras: residentes en España y extranjero Total pernoctaciones mensual Estancia media hotelera Ocupación apartamentos Porcentaje sobre habitante disponible Promedio ocupación apartamentos Pernoctaciones apartamentos: residentes España y extranjero Total de pernoctaciones en apartamentos mensual y anual Estancia media apartamentos Evolución pernoctaciones hoteleras nacional/ extranjero Evolución pernoctaciones hoteleras total Promedio del volumen total del gasto del turista en el municipio Porcentaje de empleo turístico sobre el total de empleo en el municipio PIB Turístico Generado/PIB Total Tasa de Desempleo Turístico/ Tasa de Desempleo Total
--	---

12. Adecuar las oficinas de turismo a unas oficinas S XXI, mediante la implantación de pantallas informativas, gestión de colas, zonas wifi...	Número de usuarios del gestor de colas Número de usuarios de la oficina virtual
13. Apoyo a la implantación del SICTED	Crecimiento del número de establecimientos adheridos
14. Fomentar cursos dirigidos a la formación continua del sector turístico	Número de cursos propuestos Número de cursos impartidos Número de asistentes
15. Formación y cualificación del personal como gestores del destino	Número de personas formadas
16. Entrega de premios y distintivos de calidad al sector premiando la excelencia	Número de actos
17. Promover la accesibilidad del destino, recursos y establecimientos turísticos	Número de establecimientos auditados
18. Creación de propuestas de rutas de turismo accesible	Número de planos editados accesibles Número de planos entregados accesibles Número de rutas creadas accesibles
19. Colaborar con otros departamentos para el desarrollo de experiencias turísticas	Número de sesiones de creatividad realizadas Número de productos de experiencias creadas
20. Promover que las oficinas de turismo sean cada vez más accesibles	Número de mejoras realizadas en accesibilidad Número de consultas de la guía de accesibilidad
21. Solicitar al "Centro de Desarrollo Turístico" cursos específicos para nuestros informadores	Número de cursos Número de asistentes a los cursos
22 Motivar la participación de los informadores turísticos en las formaciones impartidas en la Red Tourist Info	Número de cursos solicitados Número de asistentes a los cursos solicitados
23. Informar al turista de las medidas de prevención que debe tomar en temas de seguridad y salud	Número de folletos editados Número de folletos distribuidos
24. Difundir la prestación del servicio de atención al turista "SATE"	Número de folletos editados Número de folletos distribuidos

25. Trabajar para la consecución de una oficina s. XXI	Número de revisiones del contenido actualizado de las pantallas continuo Número de folletos o listados actualizados online
26. Mantener las certificaciones de calidad implantadas en las oficinas	Encuestas de satisfacción de los turistas Grado de satisfacción Turistas Habilitur Número de envíos postales Número de demandas turísticas presenciales Número de demandas turísticas por e-mail Número de demandas turísticas por teléfono Número de demandas turísticas por WhatsApp Número de sugerencias de mejora Número de visitas a la página web de concejalía de turismo/ oficina de turismo Número de usuarios de la oficina virtual 24h/7 y demandas realizadas

5. Derechos de los visitantes y usuarios

Los visitantes y usuarios tienen derecho a:

1. Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
2. Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
3. Ser tratado con respeto y consideración.
4. Recibir información administrativa correcta.
5. Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía.
6. Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio.
7. La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
8. La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la concejalía.



9. Colaborar y participar con la Concejalía de Turismo formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
10. Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

6. Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Turismo propone las siguientes medidas:

- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes.
- Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización en la que se informe de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
- A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable de la organización en la que se les dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
- La comunicación se realizará, preferentemente vía correo electrónico o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta.

7. Horarios, localización y contacto



7.1 Concejalía de Turismo



Dirección: Plaza de Canalejas, 1, primera planta, 03501 Benidorm (Alicante)



Horario: De 08.00 a 14.00 horas



Telf.: 966813003



E-mail: turismo@benidorm.org



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

ajuntament



benidorm

concejalía de turismo

7.2 Tourist Info Centro

Dirección: Plaza de Canalejas 1, Edificio Municipal Torrejón

Horario de invierno (del 1 de diciembre al 28/29 de febrero): lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas. Sábados, domingos y festivos: de 10 a 17.30 horas.

Resto del año: lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas. Sábados, domingos y festivos: de 10 a 17.30 horas.

Telf.: 96 585 13 11 y 96 585 32 24

E-mail: turinfo_centro@benidorm.org

7.3 Tourist Info Rincón

Dirección: Calle Gerona Esq. Derramador

Horario de verano (1 de junio a 30 de septiembre): Lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas. Sábados, domingos y festivos de 10:00 a 14:00 horas.

Horario de invierno (1 de octubre a 31 de mayo): Lunes a viernes de 09:30 a 17:30 horas. Sábados, domingos y festivos de 10:00 a 14:00 horas

Telf.: 966 805 914

E-mail: turinfo_rincon@benidorm.org

7.4 Tourist Info Europa

Cerrada temporalmente

Las Oficinas abren sus puertas todos los días del año, salvo Navidad y Año Nuevo

Las Oficinas de Turismo de Benidorm proporcionan información turística, veraz y actualizada, de carácter regional, municipal y local. La atención y distribución (planos, folletos, horarios...) de la misma se encuentra disponible en español, valenciano, inglés, francés, alemán, italiano y holandés.

Además, la Oficina de Turismo de Benidorm atiende las consultas de los turistas también a través del sistema de mensajería WhatsApp, lo que convierte a la ciudad en una de las primeras en implementar este servicio. El número que se ha habilitado es el +34 672 110 188, y está operativo todos los días de la semana en el mismo horario que las oficinas de información turística de la ciudad.



WhatsApp: +34 672 110 188