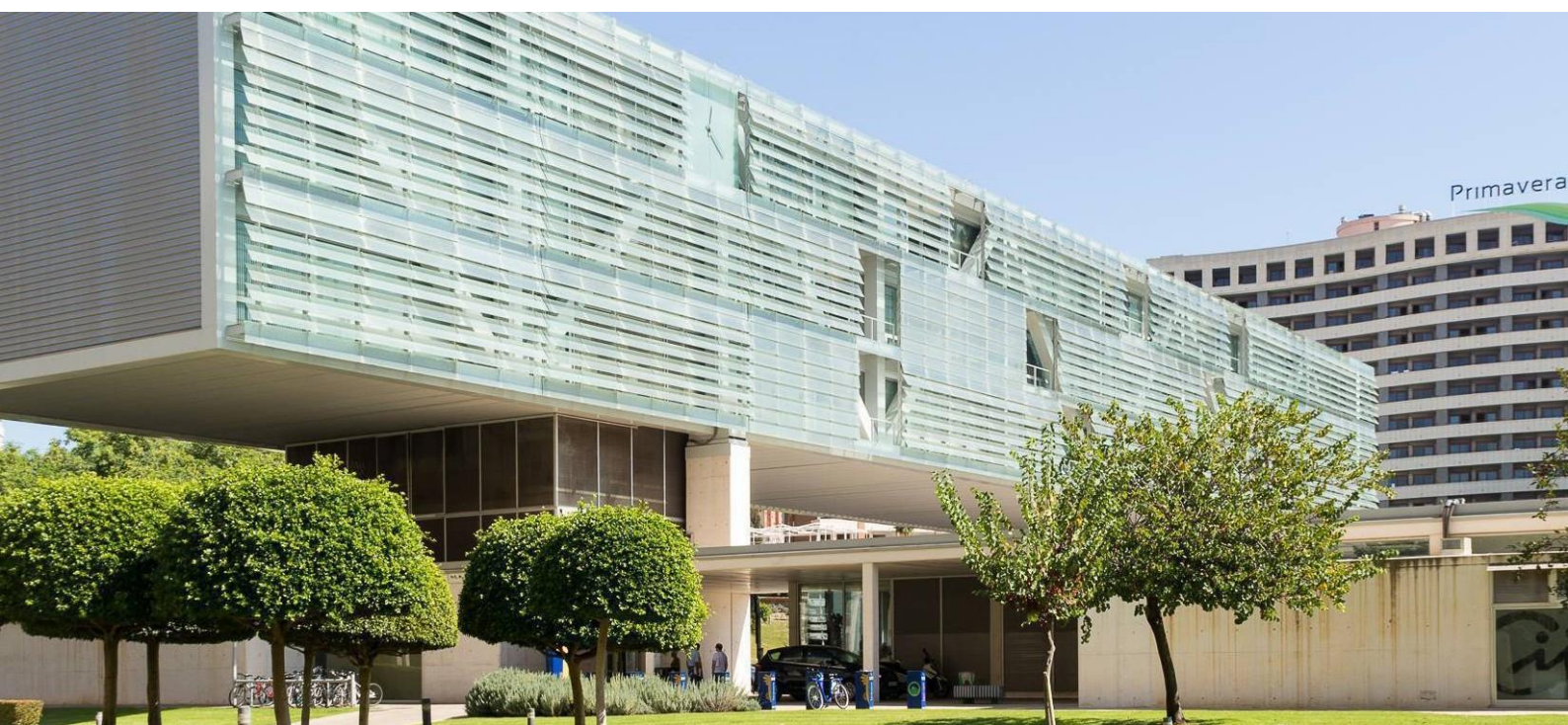




Carta de Serveis

Regidoria de Turisme

Índex

1. Presentació	3
2. Principis Fonamentals de la Carta de Serveis.....	3
2.1 Què és la Regidoria de Turisme?	3
2.2 Quina és la nostra visió de futur?	4
3. Serveis que prestem.....	4
4. Compromisos i Indicadors	5
Compromisos.....	5
Indicadors	5
6. Incompliment dels compromisos.....	9
7. Horaris, localització y contacte	10
7.1 Regidoria de Turisme.....	10
7.2 Tourist Info Centro	10
7.3 Tourist Info Rincón.....	10
7.4 Tourist Info Europa.....	11

Document revisat segons criteris d'accessibilitat

1. 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 nousequipaments i ressorts 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 valor 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.



2. 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.

2.1 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.

2.2 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 com a 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.

3. 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

4. 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'App Gastroeventos
2. Interactuar amb les associacions del sector turístic	Nombre de cursos impartits Nombre d'assistents
3. Afavorir la promoció d'un altre nínxols 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

11. Avançar cap a un "Destinació Turística Intel·ligent"	Nombre de reunions assistides Nombre d'accions realitzades Evolució places hoteleres per categoria (1, 2 3, 4 i 5 estrelles) Evolució places hoteleres per categoria total Nombre de llits hoteleres/100 residents de l'DTI Mitjana anual d'ocupació hotelera Mitjana anual d'ocupació càmping Pernoctacions hoteleres: residents aEspanya i estrangers Total pernoctacions mensual Estada mitjana hotelera Ocupació dels apartaments: percentatge sobre habitants disponible Mitjana ocupació dels apartaments Pernoctacions dels apartaments: residents a Espanya i estrangers Total pernoctacions apartaments mensual i anual Estada mitjana apartaments Evolució pernoctacions hoteleres nacional/estrangers Evolució pernoctacions hoteleres total Mitjana del volum total de la despesa del turista al municipi Percentatge d'ocupació turística sobre el total d'ocupació en el municipi PIB Turístic Generat/PIB Total Taxa d'Atur Turístic /Taxa d'Atur Total
--	---

12. Adequar les oficines de turisme a unes oficines XXI, mitjançant la implantació de pantalles informatives, gestió de cues, zones wifi ...	Nombre d'usuaris del gestor de cues Nombre d'usuaris de l'oficina virtual
13. Suport a la implantació del SICTED	Creixement del nombre d'establiments adherits
14. Fomentar cursos dirigits a la formació continuada del sector turístic	Nombre de cursos proposats Nombre de cursos impartits Nombre d'assistents
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	Nombre de plans editats accessibles Nombre de plans lliurats accessibles Nombre de rutes creades accessibles
19. Col·laborar amb altres departaments per al desenvolupament d'experiències turístiques	Nombre de sessions de creativitat realitzades Nombre de productes d'experiències creades
20. Promoure que les oficines de turisme siguin cada vegada més accessibles	Nombre de millores realitzades en accessibilitat Nombre de consultes de la guia d'accessibilitat
21. Sol·licitar al "Centre de Desenvolupament Turístic" cursos específics per als nostres informadors	Nombre de cursos Nombre d'assistents als cursos
22 Motivar la participació dels informadors turístics a les formacions impartides a la Xarxa Tourist Info	Nombre de cursos sol·licitats Nombre d'assistents als cursos sol·licitats
23. Informar al turista de les mesures de prevenció que ha de prendre en temes de	Nombre de fullets editats

seguretat i salut	Nombre de fullets distribuïts
24. Difondre la prestació del servei d'atenció al turista "SATE"	Nombre de fullets editats Nombre de fullets distribuïts
25. Treballar per a la consecució d'una oficina s. XXI	Nombre de revisions del contingut actualitzat de les pantalles Nombre de fullets o llistats actualitzats en línia
26. Mantenir les certificacions de qualitat implantades a les oficines	Enquestes de satisfacció dels turistes Grau de satisfacció Turistes Habilitur 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

5. 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 la regidoria.
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.



6. 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.

7. Horaris, localització y contacte



7.1 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/>

7.2 Tourist Info Centro

 Adreça: Plaça de Canalejas 1, Edifici Municipal Torrejó

 **Horari d'hivern (1 de desembre a 28/29 febrer):** De Dilluns a divendres: de 9:00 a 19:00 hores.
Dissabtes, diumenges y festius: de 10:00 a 17:30 hores.

 **Reste del any:** 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

7.3 Tourist Info Rincón

 **Adreça:** 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

7.4 Tourist Info 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, anglès, francès, alemany, italià i holandès.

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.

WhatsApp: +34 672 110 188