



# CARTA DE SERVICIOS

# TURISMO SANTA POLA

## Sumario

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. MISIÓN.....	2
3. NUESTROS SERVICIOS.....	2
6. NUESTROS COMPROMISOS.....	3
7. INDICADORES.....	3
8. DERECHOS DE LOS VISITANTES Y USUARIOS.....	4
9. UBICACIÓN Y CONTACTO.....	4

# 1. PRESENTACIÓN

Santa Pola obtuvo en 2022 la distinción de MUNICIPIO TURÍSTICO DE RELEVANCIA de la Comunidad Valenciana, de acuerdo con el decreto 5/2020, de 10 de enero, de regulación del estatuto de municipio turístico, modificado por el Decreto 203/2021 de 17 de diciembre.

Pertenece al nivel 3 de la red de destinos turísticos inteligentes del INVATTUR desde enero de 2021 y a la red DTI de SEGITTUR desde abril de 2021 y sus oficinas de turismo están certificadas con la Q de calidad turística desde 2021 conforme a la Norma UNE-ISO 14785:2015 para Oficinas de Información Turística, lo que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente.

Además de mantener el compromiso con la calidad, Turismo Santa Pola tiene como firmes objetivos trabajar en la mejora continua de los servicios ofertados, lograr la máxima satisfacción de quienes visitan la ciudad y ofrecer una calidad de servicio avalados por esta Carta de Servicios.

# 2. MISIÓN

El Negociado de Turismo del Ayuntamiento de Santa Pola tiene como misión gestionar las competencias en materia turística que le atribuye la legislación:

- Favorecer la competitividad de Santa Pola como destino turístico y atraer turistas a nuestro municipio.
- La promoción y difusión turística de Santa Pola como destino turístico en los mercados nacionales e internacionales.
- Gestión de la actividad turística del municipio, la planificación y el desarrollo de proyectos turísticos.
- Gestión del proyecto DTI (Destino Turístico Inteligente) y la marca Q de CALIDAD Turística.
- Ofrecer un conjunto integral de servicios de información turística y de acogida con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción y fidelización del turista.
- Comunicación y promoción de los distintos eventos, fiestas, programas culturales y deportivos, etc., que se celebran en nuestro municipio online y offline.

# 3. NUESTROS SERVICIOS

- Atender, informar y orientar al turista de forma presencial durante su estancia o viaje vacacional, facilitándole datos y material informativo, ayudándole a que sea más satisfactoria su estancia.
- Informar y dar respuesta a las solicitudes de información telefónica y correo (postal, email o RRSS) con la mayor celeridad y aportando al usuario los documentos adecuados a la demanda de información efectuada, ofreciendo un servicio de calidad.
- Atender adecuadamente los casos de presentación de quejas y/o sugerencias.
- Editar material turístico y crear nuevo material.
- Gestionar el almacén y controlar las existencias.
- Organizar itinerarios y visitas guiadas con o sin acompañante y recibir en el municipio grupos de Fam Trips, Tour Operadores...
- Preparar y distribuir material para los participantes en actos y eventos que tienen lugar en el municipio.
- Organizar, coordinar y asistir a ferias turísticas nacionales e internacionales.
- Cooperar y poner en marcha proyectos en colaboración con otras Concejalías

- Atención presencial a colectivos, estudiantes y profesionales
- Gestionar las prácticas y tutorías de alumnos
- Gestión del archivo fotográfico
- Implantación y mantenimiento de la Q de Calidad
- Promoción y difusión del Plan Director de Turismo DTI. Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas.
- Comunicación y promoción de los recursos, productos, servicios y eventos de Santa Pola. Elaboración de campañas publicitarias y demás estrategias que tengan como objetivo atraer turistas a Santa Pola online y offline.
- Creación, actualización y mantenimiento página web “Turismo de Santa Pola”
- Gestión de contenidos en Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Flickr, Isuu, YouTube, TikTok, Wikiloc, Google my Business, etc.
- DTI: colaborar con INVATTUR y SEGITTUR en grupos de trabajo encaminados a lograr la inteligencia turística del destino. Participar en proyectos pilotos. Cumplimentar indicadores del autodiagnóstico. Pertenecer a la red y estar en el nivel máximo.
- Filmoffice: Información, asesoramiento y tramitación de permisos de rodaje a profesionales del sector audiovisual.

## 6. NUESTROS COMPROMISOS

- Impulsar la marca Santa Pola.
- Fiabilidad, rapidez y eficacia en la respuesta a las consultas realizadas en las Tourist-Info.
- Mejorar la atención al visitante y satisfacer sus necesidades.
- Creación, edición y actualización de material promocional.
- Impulsar nuevos productos y nuevos proyectos, así como implantar herramientas tecnológicas y procurar la inteligencia turística del municipio.
- Adecuar las oficinas de turismo a unas oficinas S XXI, mediante la implantación de pantallas informativas, gestión de colas, zonas wifi...
- Promover la accesibilidad del destino.
- Ofrecer información turística en varios idiomas (inglés, francés, alemán...).
- Participar en jornadas y cursos de formación para mejorar de la formación del personal para el desarrollo de sus funciones.
- Interactuar con las asociaciones del sector turístico.
- Lograr mejorar la calidad de la experiencia turística tanto del visitante como del local.

## 7. INDICADORES

- Encuestas de satisfacción de los visitantes a las Tourist Info
- Encuestas de satisfacción de los participantes en las Visitas Guiadas
- Satisfacción general – promedio de valoración google
- Estadísticas de uso de la página web (usuarios, sesiones, número de páginas vistas...)
- Número de incidencias anual
- Número de visitas guiadas realizadas
- Número de material impreso y publicaciones editadas
- Número de consultas atendidas en las tourist info
- Número de participaciones en ferias

- Número de usuarios/seguidores en las RRSS
- Número de material distribuido para eventos
- Número de reuniones realizadas
- Auditoría interna y externa de la Q de calidad

## 8. DERECHOS DE LOS VISITANTES Y USUARIOS

Los visitantes y usuarios tienen derecho a:

Recibir información de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.

- Recibir información objetiva, veraz, comprensible y completa
- La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Negociado.
- La calidad de los servicios públicos prestados.
- Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
- Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.
- Que los establecimientos públicos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios así como la específica en materia turística.
- Colaborar y participar con el Negociado de Turismo formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
- Formular quejas y reclamaciones y obtener información accesible y veraz sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- Ser tratado con respeto y consideración y a no sufrir discriminación en el acceso al establecimiento y en la prestación del servicio.

## 9. UBICACIÓN Y CONTACTO

### Tourist Info Santa Pola Centro

Plaza de la Constitución, s/n  
03130 Santa Pola, Alicante (España)  
Tel. +34 966 696 052  
[touristinfo@santapola.es](mailto:touristinfo@santapola.es)

### Tourist Info Santa Pola

Plaza Silvia Martínez, 6  
03130 Santa Pola, Alicante (España)  
Tel. +34 966 692 276  
[touristinfo@santapola.es](mailto:touristinfo@santapola.es)



**+34 966 692 276**

**+34 966 696 052**

Buzón de quejas y sugerencias: [touristinfo@santapola.es](mailto:touristinfo@santapola.es)

Agradecemos sus sugerencias como una forma activa de participación en la mejora de la calidad de la información y atención facilitada por las oficinas Tourist Info de Santa Pola.