

Análisis

Compromiso

Objetivos

Participación

CARTA de SERVICIOS

Calidad

Satisfacción

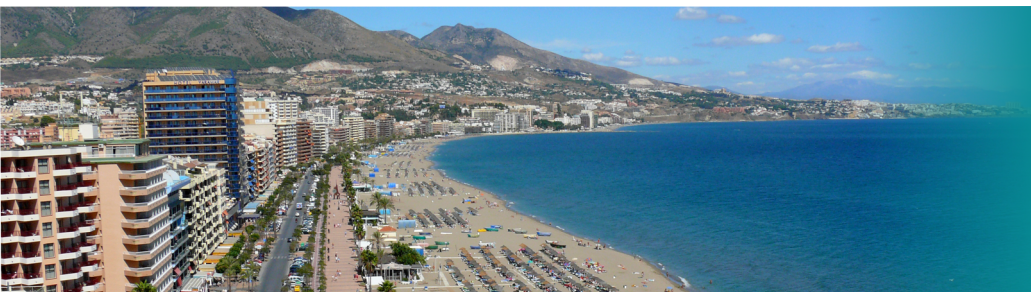
Mejora

Servicios

Transparencia



Ayuntamiento de Fuengirola



Concejalía de Turismo y Eventos

ÍNDICE



INTRODUCCIÓN 3

SERVICIOS PRESTADOS 4

**COMPROMISOS E INDICADORES
DE CALIDAD 9**

**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES
DE LA CIUDADANÍA 13**

**MECANISMOS Y MODALIDADES DE
PARTICIPACIÓN 15**

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES
Y FELICITACIONES 16**

NORMATIVA 17

DATOS COMPLEMENTARIOS 18

Concejalía de Turismo y Eventos

INTRODUCCIÓN



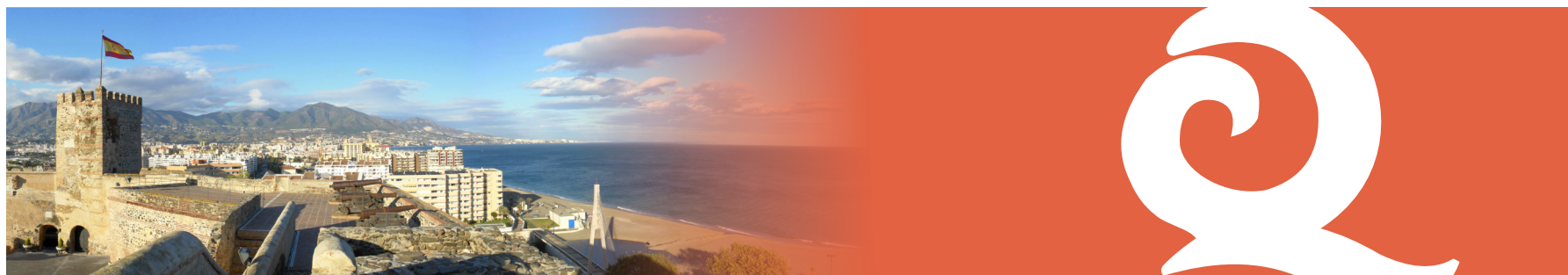
AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es

La Concejalía de Turismo y Eventos del Ayuntamiento de Fuengirola tiene como objetivo principal difundir sus atractivos turísticos, para ello centra sus esfuerzos en la atención, asesoramiento y orientación de los usuarios a los que presta estos servicios con el fin de optimizar su experiencia turística en el municipio.

La Carta de Servicios de Turismo recoge todas las acciones que desde éste área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad, con el fin de:

- **Informar sobre los servicios ofrecidos por el área de Turismo.**
- **Mejorar la calidad de los servicios prestados.**
- **Aumentar el grado de satisfacción de los usuarios.**
- **Promover la participación ciudadana.**
- **Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.**
- **Identificar los derechos y deberes de la ciudadanía.**
- **Fomentar la transparencia de los servicios.**

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Turismo, el Ayuntamiento de Fuengirola se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios.





1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA: OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO DE FUENGIROLA (O.M.T.F.):

- **Servicio de Información Turística presencial tanto individual como a grupos.**

Facilitar información turística personalizada a los usuarios/as del servicio, visitantes y turistas, resolviendo la demanda de una forma directa e inmediata en la propia Oficina, bien entregando material turístico impreso o enviándose posteriormente por correo electrónico si fuese necesario.

- **Servicio de Información Turística no presencial.**

La solicitud de información turística se realiza por alguno de los medios de comunicación no presenciales establecidos por la Oficina Municipal de Turismo (teléfono, correo electrónico o correo postal) y se da respuesta a través del medio solicitado por el demandante.

- **Envío de material turístico a profesionales del sector y a otras Oficinas de Información Turística.**

Con este servicio se da respuesta a la solicitud de envío de material de información turística de la localidad a profesionales del sector y a otras Oficinas de Turismo por el medio solicitado.

- **Servicio de información sobre la oferta turística de otros municipios: eventos, fiestas, rutas, excursiones, alternativas de ocio y cualquier otra información de interés turístico.**

La Oficina Municipal de Turismo de Fuengirola, en su vocación de servicio, intenta facilitar al visitante que lo solicita información turística y alternativas de ocio de otros municipios.



La información presencial se ofrece en español, inglés, francés y alemán. Además, la guía turística oficial del municipio se edita en los idiomas: español, inglés, francés, alemán, finlandés, sueco y neerlandés.

2. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MATERIAL TURÍSTICO PROMOCIONAL DE FUENGIROLA:

El Área de Turismo de Fuengirola elabora material promocional del municipio para ofrecer a los visitantes y turistas. Entre ellos, se entregan planos del municipio, catálogos informativos, folletos de actividades y eventos realizados por esta Concejalía o cualquier otra Área del Ayuntamiento de Fuengirola.

También se envía este tipo de información turística a los diversos tipos de alojamiento del municipio (hoteles, apartamentos turísticos...) y a otros puntos de interés dentro del municipio para facilitar su acceso a turistas y visitantes, evitando así que tengan que acudir a la Oficina de Información Turística.





3. ASISTENCIA A EVENTOS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL:

Participación en eventos y/o ferias de promoción turística a nivel nacional e internacional, en la que se ofrece información turística, de ocio, cultural y de otros servicios de interés del municipio. Fortaleciendo así la imagen de Fuengirola como destino turístico.

4. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB: WWW.VISITAFUENGIROLA.COM

La Concejalía de Turismo y Eventos de Fuengirola cuenta con una página web donde se puede encontrar información turística, de ocio, de eventos y demás acontecimientos que tengan lugar en el municipio. Ésta página web se actualiza permanentemente para que la información que se ofrece al usuario sea de gran utilidad.

5. REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD DEL TURISMO EN FUENGIROLA:

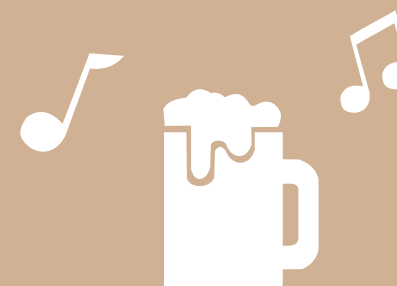
El Ayuntamiento pretende que la información turística, los eventos y actos que se celebren en la localidad, lleguen a gran parte de la población y visitantes, para ello la Concejalía de Turismo y Eventos en colaboración con el Departamento de Prensa, realiza campañas de comunicación y publicidad en prensa, televisión local, así como por medio de la colocación de cartelería en lugares estratégicos, difusión en redes sociales, en APPs, etc.

6. COLABORACIÓN, PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON INICIATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DESTINADAS A LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL TURISMO:

La Concejalía de Turismo y Eventos facilita, promueve y/o colabora con entidades públicas y empresas privadas en el desarrollo de aquellas iniciativas de interés que supongan una promoción y difusión del turismo del municipio o una mejora de los servicios e infraestructuras turísticas.

7. ORGANIZACIÓN Y CELEBRACIÓN DE EVENTOS PARA FOMENTAR EL TURISMO DEL MUNICIPIO:

Anualmente, el Área de Turismo del Ayuntamiento de Fuengirola organiza y celebra distintos eventos que fomentan el turismo del municipio y que a lo largo de los años se han ido consolidando, entre ellos cabe destacar: la Feria Internacional de los Pueblos, la Ruta de la Tapa Erótica, La Cazuela de la Abuela, el Mercado Medieval o la Fiesta de la Cerveza. Estos eventos tienen lugar a lo largo del año mezclándose folclore, gastronomía y artesanía.



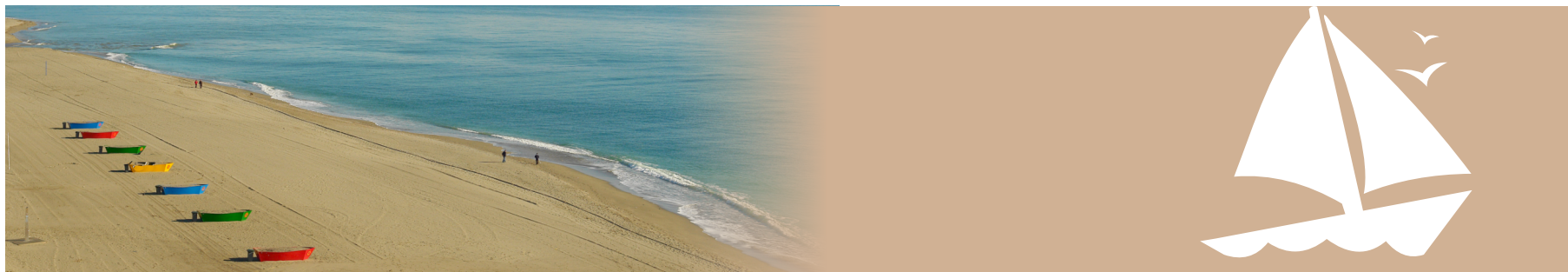


8. ACCESO A WIFI GRATUITO Y ORDENADORES CON ACCESO A INTERNET EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:

La Oficina Municipal de Turismo de Fuengirola ofrece conexión WIFI gratuita permanente, siendo necesaria una clave de acceso disponible en el interior de la oficina. Asimismo, cuenta de un espacio de autoservicio con material informativo impreso y además ofrece 2 ordenadores para consultas turísticas por internet.

9. ORGANIZACIÓN DE VIAJES TURÍSTICO-CULTURALES:

La Concejalía de Turismo y Eventos organiza viajes a nivel nacional e internacional, dirigidos preferentemente a personas empadronadas en el municipio, con el objetivo de fomentar la cultura turística entre la ciudadanía fortaleciendo los valores y actitudes frente al turismo.



COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es

COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS
1. Facilitar información turística de calidad, actualizada, detallada y precisa de forma que en las encuestas de evaluación de calidad del servicio de información y atención al usuario el grado de satisfacción general sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.	Valoración global de satisfacción con el servicio de información turística.
2. Todos los informadores de la Oficina de Turismo hablarán un segundo idioma extranjero además del inglés.	Porcentaje de Informadores turísticos que hablan un segundo idioma extranjero además del inglés.
3. El personal de la Oficina de Turismo tendrá conocimientos para orientar al usuario y/o solucionar sus necesidades , de forma que en las encuestas de evaluación de calidad del servicio de información y atención al usuario, el grado de satisfacción con los conocimientos del personal sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.	Valoración correspondiente a la satisfacción con los conocimientos del personal en las encuestas de información y atención turística.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es

COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS
4. La Oficina de turismo contará con unas instalaciones adecuadas al servicio prestado y dispondrá del material de información turístico actualizado , de forma que en las encuestas de evaluación de calidad del servicio de información y atención al usuario el grado de satisfacción correspondiente a las instalaciones y el material disponible sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.	Valoración correspondiente a la satisfacción con las instalaciones y el material disponible en las encuestas de información y atención turística.
5. Dar respuesta a las consultas realizadas por los usuarios por medios no presenciales , a la Oficina de Información Turística en un plazo máximo de dos días laborables a contar desde su recepción, en el 90% de los casos.	Porcentaje de respuestas realizadas a los usuarios de consultas sobre información turística, recibidas por medios no presenciales, en un máximo de 2 días laborables.
6. La oficina dispondrá de horarios amplios y flexibles , adaptados a los periodos de mayor afluencia turística, ofreciendo un servicio de información de al menos 45 horas semanales de lunes a domingo.	Nº de horas semanales de apertura de la Oficina Municipal de Turismo.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es

COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS
7. Desde la Oficina de Información Turística se proporcionará información presencial personalizada a todos los usuarios.	Nº de personas atendidas en la Oficina de Información Turística al año.
8. La Oficina Municipal de Turismo está certificada por la Q de Calidad Turística en su norma UNE-ISO 14785:2015 de Oficinas de Información Turística, debiendo mantener su certificación anualmente.	Oficina Municipal de Turismo de Fuengirola certificada con la Q de Calidad.
9. Revisar y mantener actualizada la información en la página web www.visitafuengirola.com para prestar el servicio eficazmente de forma que en las encuestas de evaluación el grado de satisfacción en este apartado sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.	Valoración en la satisfacción de la página web: utilidad, uso e información actualizada.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es

COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS
10. Asistir a Ferias de Turismo nacionales e internacionales de manera que se participe en un mínimo de 3 ferias al año.	Número de ferias anuales de promoción turística en las que se ha participado.
11. Organizar y celebrar los eventos anuales consolidados para fomentar el turismo del municipio de forma que el número de eventos sea un mínimo de cinco.	Número de eventos anuales consolidados organizados y celebrados.
12. Mantener reuniones periodicas con agentes turísticos para fomentar la colaboración publico-privada en beneficio del turismo del municipio.	Número de reuniones anuales entre la Concejalía de Turismo y Eventos y agentes turísticos del municipio.



1. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y USUARIOS/AS.

- Recibir información de interés general y específica sobre el servicio concreto en cualquiera de sus modalidades: presencial, telefónica o telemática.
- Recibir información acerca de los servicios que se prestan y las actividades que se realizan por parte del órgano responsable del servicio por personal con la cualificación adecuada, tratado con respeto y amabilidad.
- Recibir información exenta de influencias políticas, religiosas o comerciales.
- Recibir información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la solicitud de la misma.
- La igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Realizar consultas de manera anónima, respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de sus necesidades y preferencias.
- Formular sugerencias, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Acceder, rectificar y cancelar sus datos personales con confidencialidad, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende y tramita los procedimientos, bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir un servicio eficiente que garantice una respuesta de emergencia en casos urgentes.
- Ser atendidos y disponer de material informativo sobre la oferta turística de la localidad, preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español o en inglés.

2. RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA Y USUARIOS/AS.

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del servicio y al resto de los usuarios, así como colaborar con los profesionales del servicio.
- Hacer adecuado uso de las dependencias e instalaciones existentes, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles, así como colaborar en su mantenimiento y limpieza.
- Cumplir con el horario, las normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Cumplimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Facilitar información veraz de los datos personales y documentos fidedignos, así como comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal o familiar cuando afecten al uso del servicio.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.
- El incumplimiento de las responsabilidades y de las normas establecidas, pueden dar lugar al correspondiente apercibimiento y/o sanción.



DERECHOS



RESPONSABILIDADES



MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- La formulación de sugerencias para la mejora de la carta de servicios a través del sistema para ello establecido por el Ayuntamiento de Fuengirola.
- Participación en las reuniones establecidas por las unidades responsables de la carta de servicios para conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Formulación de propuestas ciudadanas a través del portal de transparencia.





SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

El Ayuntamiento de Fuengirola cuenta con un Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias para la mejora de los servicios prestados; reclamaciones por incidencias o errores en su funcionamiento y felicitaciones.

Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:



[Portal de Transparencia](#) del Ayuntamiento de Fuengirola



Las oficinas de registro del Ayuntamiento de Fuengirola.



Correo postal dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.



[Sede Electrónica](#) del Ayuntamiento de Fuengirola



Se dará respuesta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas, en el plazo máximo de 30 días.



- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 1/2014, de 24 de junio, Ley de transparencia pública de Andalucía.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y RD 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la misma.
- Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.
- Decreto 202/2002, de 16 de julio que regula Oficinas de Turismo y Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.
- Orden de 30 de junio 2003 por el que se aprueba los distintivos de las oficinas de turismo y de los puntos de información turística.
- Decreto 35/2008, de 5 de febrero que regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía.
- Norma UNE-ISO 14785:2015 de información turística. Servicios de atención e información turística. Requisitos.

DATOS COMPLEMENTARIOS



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es



CONCEJALÍA DE TURISMO

Avda. Jesús Santos Rein, 6.
29640 Fuengirola.



Correo electrónico:

turismo@fuengirola.es



Teléfono:

952 46 76 25

WWW

Web:

www.visitafuengirola.com



Medios de acceso y transporte público:

Líneas de Autobuses: L1, L2, L3, L4 y L5.
Tren cercanías Fuengirola-Málaga C1: Estación Fuengirola.



Redes sociales:

<https://www.instagram.com/aytofuengirola/>

<https://www.facebook.com/agendafuengirola/>



Horario de atención al público:

Lunes a viernes: 9:00 -14:00 h.

DATOS COMPLEMENTARIOS



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es



OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO DE FUENGIROLA - O.M.T.F.

Avda. Jesús Santos Rein, 6 .
29640 Fuengirola.



Correo electrónico:

turismo@fuengirola.es



Teléfono:

952 46 74 57



Web:

www.visitafuengirola.com



Medios de acceso y transporte público:

Líneas de Autobuses: L1, L2, L3, L4 y L5.

Tren cercanías Fuengirola-Málaga C1: Estación Fuengirola.



Horario de atención al público:

Lunes a viernes: 9:00 -18:00 h.

Fines de semana y festivos: 10:00 -14:00 h.

Nota: Horarios especiales para Semana Santa y Verano.

DATOS COMPLEMENTARIOS



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es



PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PASEO MARÍTIMO

Plaza de los portadores. Paseo marítimo, 55.
29640 Fuengirola.



Medios de acceso y transporte público:

Líneas de Autobuses: L1, L2, L3, L4, L5 y L6.
Tren cercanías Fuengirola-Málaga C1: Estación los Boliches.



Horario de atención al público:

Del 16 de junio al 15 de Septiembre.
Todos los días: de 10:00 -14:00 y de 19:00 - 24:00 h.



Correo electrónico:

turismo@fuengirola.es



Web:

www.visitafuengirola.com



Concejalía de Turismo y Eventos



AYUNTAMIENTO
DE FUENGIROLA
ESPAÑA
www.fuengirola.es