

## CARTA DE SERVICIOS CONCEJALÍA DE TURISMO SAN PEDRO DEL PINATAR 2023

La Concejalía de Turismo es un organismo dependiente del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar al servicio del desarrollo y la promoción turística. Esta concejalía cuenta con la Oficina de Información Turística (en el Centro de Iniciativas Turísticas, abierto todo el año) y los Puntos de Información Turística de Villananitos y de la Explanada de Lo Pagán (abiertos solo en temporada estival) . En todos ellos se llevan a cabo las tareas de acogida, atención e información al turista, visitante y vecinos.

### Oficina de Información Turística



### Punto de Información Turística Villananitos



### Punto de Información Turística Explanada



### Horarios de atención al público

**CIT** : De lunes a viernes de 09 a 14 h. Sábados, Domingos y Festivos: de 10 a 14 h

**PIT V**: de lunes a domingo de 10 a 13.30 h.

**PIT E**: de lunes a domingo de 20 a 24 h.

## **MISIÓN:**

Impulsar la imagen turística del Municipio para que sea un referente de calidad a todos los niveles, consolidar y reforzar la marca San Pedro del Pinatar para lograr posicionarla en el mapa turístico internacional.

## **VISIÓN:**

La Concejalía de Turismo trabaja atendiendo las solicitudes de todos los grupos de interés, apoyándose en la calidad y mejora continua, su finalidad es:

- Intensificar y mejorar la promoción de San Pedro, como referente de destino turístico tanto a nivel nacional como internacional, transmitiendo al exterior la idea de municipio dinámico, abierto, acogedor, sostenible y participativo, que se preocupa por satisfacer las expectativas tanto del residente como del turista, en busca de la excelencia.
- Consolidar San Pedro como marca turística dentro del contexto regional, promoviendo la creación de ofertas especializadas que se ajusten a las nuevas demandas del mercado y la tipología de clientes, con el objetivo de potenciar la actividad turística del municipio.
- Incrementar el impacto del turismo en la economía de San Pedro del Pinatar, promoviendo el desarrollo empresarial del sector y sensibilizando a la ciudadanía acerca de la importancia del mismo como generador de empleo y riqueza, de forma que mejoren los resultados de los subsectores implicados.
- Mantener y mejorar la cooperación con otras entidades, tanto públicas como privadas, canalizando iniciativas y coordinando los agentes socio-económicos con el fin de mejorar el destino.

## **VALORES:**

El personal que forma la Oficina de Turismo trabaja en equipo realizando un esfuerzo permanente por ofrecer un servicio excelente en un entorno exigente y en continuo cambio. Entre sus valores, destacan la defensa del prestigio y la imagen turística del destino, en todas las relaciones que mantenga la Concejalía con otras organizaciones.

Los trabajadores de la Concejalía de Turismo, forman un equipo responsable y consecuente con los compromisos adquiridos.



## UBICACIÓN Y HORARIOS

La Concejalía de Turismo presta sus servicios de atención y acogida al ciudadano, visitante y turista en la Oficina de Turismo, el Punto de Información Turística Villananitos y el Punto de Información Turística Explanada.

- Oficina de Turismo, en el "Centro de Iniciativas Turísticas".  
Avda de las Salinas, 55  
30740 San Pedro del Pinatar  
Murcia  
Horarios de atención al público: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h  
Sábados, Domingos y Festivos: de 10:00 a 14:00 h  
(Consultar días de cierre en la sección de turismo de: [www.sanpedrodelpinatar.es](http://www.sanpedrodelpinatar.es) )



- Punto de Información Turística Villananitos  
C/ Campoamor (Playa de Villananitos, zona norte)  
De julio a septiembre de lunes a domingo de 10:00 a 13.30 h





- Punto de Información Turística Explanada  
Explanada de Lo Pagán (junto a la Feria y al Parque Reyes de España)  
Solo julio y agosto de lunes a domingo de 20:00 a 24:00 horas



### **CONTACTO Y REDES SOCIALES:**

Teléfono: 968 182 301

correo electrónico: [turismo@sanpedrodelpinatar.es](mailto:turismo@sanpedrodelpinatar.es)

Facebook: Concejalía de Turismo-San Pedro del Pinatar

Instagram: Turismo San Pedro del Pinatar

### **TRÁMITES Y GESTIONES PROPIOS DE LA CONCEJALÍA DE TURISMO DE SAN PEDRO DEL PINATAR.**

- Participación en acciones promocionales turísticas con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, y otros organismos, a nivel regional, nacional e internacional.
- Edición de las publicaciones turísticas. Búsqueda de información, investigación, y coordinación de los medios necesarios para recabar datos y contenido de los establecimientos, entes y empresas que sean susceptibles de ofrecer servicios de relevante importancia para los turistas. Actualización continua de los datos de interés que afecten a los servicios prestados por la Oficina de Turismo y la información que ofrece.
- Elaboración y distribución de material turístico en español e inglés.





- Atención a proveedores de la oferta turística.
- Asistencia a visitas de familiarización dentro de la Región de Murcia así como asistencia a cursos para el reciclaje continuo del personal (como integrantes de la Red de Oficinas de Información Turística).
- Colaboración con los centros educativos del Municipio, a través de la oferta de charlas educativas sobre los recursos turísticos locales, las fiestas declaradas de Interés Turístico y la evolución de la actividad turística en San Pedro del Pinatar.
- Tramitación de los expedientes para la obtención de los distintivos Q de Calidad y Bandera Azul en las playas del municipio e ISO 9001, Q y S de Sostenibilidad Turística en Oficina de Turismo.
- Coordinación del Órgano Gestor de Playas, figura integrada por los técnicos responsables de los departamentos que intervienen en los servicios e infraestructuras de playas.
- Atención a las sugerencias, quejas y/o solicitudes relacionadas con las playas del Municipio, ya sea de forma presencial, telefónica o a través del correo electrónico: [playas@sanpedrodelpinatar.es](mailto:playas@sanpedrodelpinatar.es)
- Coordinación de las Fiestas Declaradas de Interés Turístico en el Municipio: la Semana Santa de San Pedro del Pinatar en el Mar Menor, y la Virgen del Carmen.

### **SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA OFICINA DE TURISMO**

- Atención a las demandas de información turística de los usuarios en modo presencial, correo electrónico, teléfono y correo postal. Idiomas: español, inglés y francés.
- Facilitar información turística, veraz y actualizada, de carácter regional, municipal y local a los usuarios de la Oficina de Turismo. Además se ofrece información básica nacional a demanda.
- Las tareas propias por su integración en la Red de Oficinas y Puntos de Información Turística de la Región de Murcia (en adelante RED), de la que esta oficina es parte desde febrero de 2003.
- Distribución de catálogos a los usuarios y otras oficinas de turismo que los soliciten por cualquiera de los medios de contacto, tanto de publicaciones propias, como de otras oficinas de la Red y de terceros. Relación e inventariado del material turístico disponible.
- Gestión de contenidos locales y manejo de la plataforma NEXO.



- Mantenimiento del número de catálogos regionales suficientes para la atención a los usuarios, la descarga de nuestras publicaciones en "pdf" en el apartado de turismo de [www.sanpedrodelpinatar.es](http://www.sanpedrodelpinatar.es) (e-folletos) y/o a través de un QR que se puede escanear en las propias dependencias
- Elaboración de una agenda semanal, con los eventos más destacados, que se distribuye a través de correo electrónico a todas las empresas turísticas así como a los usuarios que lo soliciten, y se publica en la página de Facebook de la Concejalía: <https://www.facebook.com/concejaliaturismosanpedro> y en el apartado Agenda Ciudadana de la web del ayuntamiento: [www.sanpedrodelpinatar.es](http://www.sanpedrodelpinatar.es)
- Recepción de instancias municipales y traslado posterior al servicio de Registro del Ayuntamiento.
- Recogida de datos de la Oficina de Turismo y encuestas de satisfacción sobre el servicio.
- Atención a grupos no presenciales facilitando material turístico para grupos que acuden al municipio con motivo de algún evento.
- Difusión de los eventos y actividades que tienen lugar en el municipio a través de web, mail, carta y las redes sociales que gestiona.

### **SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

- Atención a las demandas de información turística de los usuarios en modo presencial  
Idiomas: español, inglés y/o francés.
- Facilitar información turística, veraz y actualizada, de carácter municipal y local a los usuarios del mismo.
- Atención a las sugerencias, quejas y/o solicitudes, de forma presencial.
- Recepción de instancias municipales y traslado posterior al servicio de Registro del Ayuntamiento.
- Las tareas propias por su integración en la Red de Oficinas y Puntos de Información Turística de la Región de Murcia



## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Ofrecer un servicio de información integral sobre la oferta turística.
- Dar respuesta a las demandas de información turística e intentar solventar en la medida de lo posible todas aquellas demandas de información no turísticas.
- Actualización continua de la información turística ofrecida al turista y/o visitante.
- Atender de manera personalizada ofreciendo los recursos humanos apropiados para satisfacer las necesidades de los turistas y/o visitantes.
- Dar respuesta en un máximo de 48 horas a las demandas de información turísticas realizadas por vía e-mail.
- Atención en Español, Inglés y/o Francés en Oficina y Punto de Información Turística.
- Información turística a papel y formato digital para satisfacer las diferentes peticiones de información.
- Cumplir con los objetivos de calidad marcados por los diferentes distintivos de calidad con los que trabaja la Concejalía

## OBJETIVOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE LA CONCEJALÍA DE TURISMO:

### OBJETIVO 1:

<b>OBJETIVO</b>	La media de la ponderación de las encuestas de satisfacción en la que se evalúa el <b>conocimiento que tienen los informadores turísticos sobre la materia solicitada</b> debe ser superior a 4.
<b>ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO</b>	Personal cualificado en organización Formación adecuada para el personal
<b>INDICADOR ASOCIADO</b>	Encuestas
<b>SEGUIMIENTO</b>	Encuestas de satisfacción mensualmente
<b>ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO</b>	Para que el grado de cumplimiento sea aceptable se le debe realizar la encuesta al menos a un 1% de los turistas/visitantes y/o residentes que visitan la oficina.

### OBJETIVO 2:

<b>OBJETIVO</b>	La media de la ponderación de las encuestas de satisfacción en la que se evalúa <b>si los informadores turísticos le han atendido con profesionalidad y amabilidad</b> debe ser superior a 4.
<b>ACTUACIONES PARA</b>	Personal cualificado en organización



<b>CONSEGUIR EL OBJETIVO</b>	Formación adecuada para el personal. Formulas de cortesía Manual de Bienvenida
<b>INDICADOR ASOCIADO</b>	Encuestas
<b>SEGUIMIENTO</b>	Encuestas de satisfacción mensualmente
<b>ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO</b>	Para que el grado de cumplimiento sea aceptable se le debe realizar la encuesta al menos a un 1% de los turistas/visitantes y/o residentes que visitan la oficina

### **OBJETIVO 3:**

<b>OBJETIVO</b>	La media de la ponderación de las encuestas de satisfacción en la que se evalúa <b>si ha quedado satisfecho con la documentación escrita recibida debe ser superior a 4.</b>
<b>ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO</b>	Personal cualificado en organización Impresión de material adecuado: planos, genéricos, transportes, eventos, etc. La oficina debe tener material impreso de aquellas áreas que abarca la oficina de turismo.
<b>INDICADOR ASOCIADO</b>	Encuestas
<b>SEGUIMIENTO</b>	Encuestas de satisfacción mensualmente
<b>ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO</b>	Para que el grado de cumplimiento sea aceptable se le debe realizar la encuesta al menos a un 1% de los turistas/visitantes y/o residentes que visitan la oficina

### **OBJETIVO 4:**

<b>OBJETIVO</b>	La media de la ponderación de las encuestas de satisfacción en la que se evalúa <b>si la oficina de turismo está bien señalizada debe ser superior a 4.</b>
<b>ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO</b>	Señalización adecuada en los diferentes puntos de acceso al municipio
<b>INDICADOR ASOCIADO</b>	Encuestas
<b>SEGUIMIENTO</b>	Encuestas de satisfacción mensualmente
<b>ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO</b>	Para que el grado de cumplimiento sea aceptable se le debe realizar la encuesta al menos a un 1% de los turistas/visitantes y/o residentes que visitan la oficina





**OBJETIVO 5:**

<b>OBJETIVO</b>	<b>Que el número de posibles Quejas y /o reclamaciones</b> formuladas sobre el Servicio de Información y Acogida de la Oficina de Turismo sea menor o igual al 1% del numero total de visitas atendidas en Oficinas.
<b>ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO</b>	Organización y coordinación de Dirección y el Servicio de Información y /o Acogida para poder solventar las quejas y/o reclamaciones.
<b>INDICADOR ASOCIADO</b>	Hoja de Quejas y/o sugerencias
<b>SEGUIMIENTO</b>	Acogida recibe la queja y o sugerencia y la entrega a Dirección para que proceda a dar respuesta
<b>ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO</b>	Listado de quejas y o reclamaciones formuladas en las que aparecen todos los datos. (entrada/salida, motivo, etc).

**OBJETIVO 6:**

<b>OBJETIVO</b>	<b>Dar respuesta en menos de 30 días sobre posibles Quejas y /o reclamaciones</b> formuladas sobre el Servicio de Información y Acogida de la Oficina de Turismo
<b>ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO</b>	Organización y coordinación de Dirección y el Servicio de Información y /o Acogida para poder dar una respuesta rápida
<b>INDICADOR ASOCIADO</b>	Hoja de Quejas y/o sugerenciaS
<b>SEGUIMIENTO</b>	Acogida recibe la queja y o sugerencia y la entrega a Dirección para que proceda a dar respuesta
<b>ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO</b>	Listado de quejas y o reclamaciones formuladas en las que aparecen todos los datos. (entrada/salida, motivo, etc).

**OBJETIVO 7:**

<b>DEPARTAMENTO</b>	CONCEJALÍA DE TURISMO
<b>OBJETIVO</b>	<b>Dar respuesta a la petición de asesoramiento turístico a empresarios/ organizaciones/estudiantes, etc en un plazo inferior a 7 días.</b>
<b>ACTUACIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO</b>	Organización y coordinación de Dirección para dar respuesta.
<b>INDICADOR ASOCIADO</b>	Respuesta inferior a 7 días hábiles.



<b>SEGUIMIENTO</b>	Acogida recibe la petición y se la reenvía a Dirección que es la encargada de dar respuesta.
<b>ANÁLISIS GRADO CUMPLIMIENTO</b>	Listado de Asesoramientos Turísticos.

### **SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES:**

La Concejalía de Turismo tiene como finalidad que todos los usuarios puedan transmitir sus opiniones, quejas, sugerencias y/o reclamaciones, que serán recabadas mediante las encuestas de satisfacción y/ o del modelo instancia municipal, y las relacionadas con playas, a través del modelo establecido a tal fin, que estarán a disposición del público.

La prestación de quejas, sugerencias y/o reclamaciones podrán llevarse a cargo a través de los siguientes canales:

- **Presencial:** En la Oficina de Turismo (todo el año), el Punto de Información Turística de Villananitos de julio a septiembre y el Punto de Información Turística Explanada en julio y agosto.
- **Telefónica:** 968 182 301
- **Centralita Ayuntamiento:** 968 180 600 Extensión #2001
- **Telemática:** <http://www.sanpedrodelpinatar.es> o a través del correo electrónico [turismo@sanpedrodelpinatar.es](mailto:turismo@sanpedrodelpinatar.es)