

**REVISIÓN: 06**  
**FECHA: 10/03/2022**

## **CARTA DE SERVICIO: POLÍTICA DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA DEL CENTRO DE RECEPCIÓN DE TURISTAS DE LA DELEGACIÓN MUNICIPAL DE TURISMO DE LA CIUDAD DE CÁDIZ.**

La Delegación Municipal de Turismo del Ayuntamiento de Cádiz, cuenta con los servicios e infraestructuras necesarios para ofrecer un servicio de información turística y acogida al visitante de excelente calidad, adaptados a las exigencias y necesidades del turista que visita nuestra ciudad.

Desde esta Delegación y a través de los distintos puntos de información localizados en la ciudad, se trabaja de una forma constante con objeto de mantener y mejorar los servicios ofrecidos al turista/visitante. Para ello se tiene muy en cuenta las sugerencias propuestas por los usuarios y los cuestionarios de satisfacción registrados en nuestras oficinas, con objeto de cubrir las necesidades del turista o visitante haciendo un especial esfuerzo en mejorar la calidad de dicho servicio.

Los servicios que ofrece esta oficina son los siguientes:

- Atención al turista de las siguientes formas:
  - *Presencial*: resolviendo la demanda del visitante o turista de una forma directa e inmediata en la misma oficina de turismo y entregando material turístico impreso. Esta atención se ofrece en varios idiomas.
  - *No presencial*: atendiendo la demanda del turista a distancia, ya sea por teléfono, correo electrónico o correo postal. Esta atención se ofrece en varios idiomas.
  - *Personalizada*: dando un servicio de atención personalizada, en caso de ser un colectivo o grupo que lo requiera por sus características. Esta atención se ofrece en varios idiomas.
- Entrega de invitaciones a los turistas que lo demanden, para realizar las visitas guiadas y/o teatralizadas organizadas por la Delegación Municipal de turismo, por algún motivo especial.
- Servicio de acogida al crucerista. “hospitality desk” en la Terminal de Cruceros.
- Visitas guiadas para asociaciones y entidades sin ánimo de lucro.
- Colaboración con congresos.

Asimismo, toda persona interesada puede encontrar más información relativa a la oferta turística de la ciudad de Cádiz en el apartado de Turismo, en la página web del Ayuntamiento de Cádiz: [www.cadiz.es](http://www.cadiz.es) y en [www.visitcadiz.es](http://www.visitcadiz.es), así como en facebook ([www.facebook.com/visitcadiz](https://www.facebook.com/visitcadiz)) y twitter (@VisitCadiz).

### **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:**

La Delegación Municipal de Turismo, en sus oficinas y puntos de información pone a disposición del turista o visitante un buzón de sugerencias y hojas de reclamaciones con objeto de que toda persona interesada pueda realizar sugerencias relativas a la mejora de los servicios prestados por esta oficina así como ejercer el derecho de realizar una reclamación relativa a este mismo servicio.

### **PRINCIPALES DERECHOS DE LOS USUARIOS, RELATIVO AL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

- **DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS:**
  - Ser tratados y atendidos con respeto y deferencia.
  - Ser atendidos de forma profesional y obtener respuesta de acuerdo a la solicitud de información turística.
  - Recibir una respuesta veraz, clara, comprensible y concreta de acuerdo a la información solicitada.
  - Recibir información preferentemente en el idioma del usuario y en cualquier caso en español o inglés.
  - Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando se solicite.
  - Disponer de material informativo sobre la oferta turística de la ciudad de Cádiz.
  
- **DEBERES O RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIO/AS:**
  - Mantener una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atiende y demás usuarios.
  - Seguir las indicaciones establecidas por el personal que le atiende.
  - Facilitar la información necesaria al personal que le atiende para que se le pueda dar una respuesta adecuada.
  - Realizar un uso correcto y respetuoso de las instalaciones y equipamientos, así como del Patrimonio artístico, cultural, histórico y ecológico.
  - Efectuar sugerencias y propuestas con el objeto de mejorar el funcionamiento de los distintos puntos de información que dispone la Delegación Municipal de Turismo.
  - Seguir las indicaciones dadas por lo/as guías que realicen las visitas teatralizadas y visitas guiadas, así como mantener una actitud correcta y respetuosa con los mismos y acudir a la hora establecida y lugar de encuentro.



**LOCALIZACIÓN DE LOS DISTINTOS PUNTOS DE INFORMACIÓN EN LA CIUDAD DE CÁDIZ Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

<b>OFICINAS Y PUNTOS DE INFORMACIÓN</b> (direcciones, teléfonos y correo electrónico de contacto)	<b>HORARIOS Y TEMPORADAS DE APERTURA</b>
<b>Centro de Recepción de Turistas</b> , Paseo de Canalejas S/N, 11006, TF: 956-241001, FAX: 956-241005, correo electrónico: info.turismo@cadiz.es	Abierto de martes a domingo excepto los días 1 y 6 de enero y el 25 de diciembre: Horario invierno: 08:30–18:30 Horario verano: 09:00–19:00 Fines de semana y festivos: 09:00–17:00
<b>Oficina de Información Turística</b> , Avda. Periodista Beatriz Cienfuegos, esquina Avda. La Coruña, 11011, TF- FAX: 956-285605 correo electrónico: estadio.turismo@cadiz.es	Abierta de martes a domingo excepto el 1 y 6 de enero y el 25 de diciembre: Horario invierno: 08:30–15:00, 16:30–18:00 Horario verano: 09:00-15:00, 17:00-19:00 Fines de semana y festivos: 09:00-17:00
<b>Punto de información de La Playa Victoria</b> (módulo central), TF: 956-250426, correo electrónico: playa.turismo@cadiz.es	Temporada Estival y Semana Santa (horario comprendido entre las 11 y las 21 hrs, dependiendo de la temporada)
<b>Punto de información de La Playa de La Caleta</b> , Paseo Antonio Burgos s/n TF: 956-222668, correo electrónico: info.turismo@cadiz.es	Temporada Estival y Semana Santa (horario comprendido entre las 11 y las 21 hrs, dependiendo de la temporada)