

REVISIÓN: 05
FECHA: 01/06/2020

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 y en www.visitcadiz.es, así como en facebook (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

OFICINAS Y PUNTOS DE INFORMACIÓN (direcciones, teléfonos y correo electrónico de contacto)	HORARIOS Y TEMPORADAS DE APERTURA
<p>Centro de Recepción de Turistas, Paseo de Canalejas S/N, 11006, TF: 956-241001, FAX: 956-241005, correo electrónico: info.turismo@cadiz.es</p>	<p>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</p>
<p>Oficina de Información Turística, Avda. José León de Carranza, esquina Avda. de La Coruña, 11011, TF-FAX: 956-285605 correo electrónico: estadio.turismo@cadiz.es</p>	<p>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</p>
<p>Punto de información de La Playa Victoria (módulo central), TF: 956-250426, correo electrónico: playa.turismo@cadiz.es</p>	<p>Temporada Estival y Semana Santa (horario comprendido entre las 11 y las 21 hrs, dependiendo de la temporada)</p>
<p>Punto de información de La Playa de La Caleta, TF: 956-222668, correo electrónico: info.turismo@cadiz.es</p>	<p>Temporada Estival y Semana Santa (horario comprendido entre las 11 y las 21 hrs, dependiendo de la temporada)</p>

REVISIÓN: 05
FECHA: 01/06/2020

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 y en www.visitcadiz.es, así como en facebook (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

OFICINAS Y PUNTOS DE INFORMACIÓN (direcciones, teléfonos y correo electrónico de contacto)	HORARIOS Y TEMPORADAS DE APERTURA
<p>Centro de Recepción de Turistas, Paseo de Canalejas S/N, 11006, TF: 956-241001, FAX: 956-241005, correo electrónico: info.turismo@cadiz.es</p>	<p>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</p>
<p>Oficina de Información Turística, Avda. José León de Carranza, esquina Avda. de La Coruña, 11011, TF-FAX: 956-285605 correo electrónico: estadio.turismo@cadiz.es</p>	<p>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</p>
<p>Punto de información de La Playa Victoria (módulo central), TF: 956-250426, correo electrónico: playa.turismo@cadiz.es</p>	<p>Temporada Estival y Semana Santa (horario comprendido entre las 11 y las 21 hrs, dependiendo de la temporada)</p>
<p>Punto de información de La Playa de La Caleta, TF: 956-222668, correo electrónico: info.turismo@cadiz.es</p>	<p>Temporada Estival y Semana Santa (horario comprendido entre las 11 y las 21 hrs, dependiendo de la temporada)</p>