

CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE TURISMO SANTIAGO DE LA RIBERA AYUNTAMIENTO DE SAN JAVIER



La Oficina de Turismo de Santiago de la Ribera se encuentra situada en el centro urbano de Santiago de la Ribera, en la C/ Padre Juan, edificio del C.S.C. Príncipe de Asturias.

El número de peticiones de información anuales supera las 10.000, y somos una de las primeras Oficinas de Turismo que abrió en la Región de Murcia.

Además de en español, le atendemos en otros idiomas: inglés, francés, italiano y alemán, durante todo el año.

En nuestra oficina podrá encontrar información de toda la oferta turística de nuestro municipio, del Mar Menor, y de la Región de Murcia, ya que formamos parte de la Mancomunidad de Servicios Turísticos del Mar Menor y de la Red de Oficina de Turismo de la Región de Murcia.

Nuestros servicios están certificados con dos distintivos de Calidad, ISO 9001:2008, y Q de Calidad Turística.



PLAN DE ACOGIDA HORARIOS Y SERVICIOS

TEMPORADAS	T ALTA/ Peak Season de 1 de Julio a 15 de Septiembre 1st July to 15th September		T MEDIA/ Mid Season De 16 de septiembre a 30 de Octubre y de S. Santa a 30 de Junio 16th September to 30 th October and Easter Week to 30 th June	
	LUNES A VIERNES Monday to Friday	FINES DE SEMANA Y FESTIVOS Weekends and bank holidays	LUNES A VIERNES Monday to Friday	FINES DE SEMANA Y FESTIVOS Weekends and bank holidays
HORARIO TIMETABLE	De/ from 10.00 a/to 14.00 De/From 17.30 a/to 20.30	De/from 10.30 a /to 13.30	De/from 9.30 a/to 14.30 De/from 17.00 a/to 19.00	De/ from 10.30 a/to 13.30
PERSONAL STAFF	<ul style="list-style-type: none"> Directora Oficina Aux. Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Aux. Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Directora Oficina Aux. Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Aux. Turismo
IDIOMAS LANGUAGES	<ul style="list-style-type: none"> Español/ Spanish Inglés/ English Francés/ French Alemán/ German 	<ul style="list-style-type: none"> Español/Spanish Inglés/ English Francés/ French 	<ul style="list-style-type: none"> Español/ Spanish Inglés/ English Francés/ French Alemán/ German 	<ul style="list-style-type: none"> Español/Spanish Inglés/ English Francés/ French
TEMPORADA	T BAJA/ Low Season de 1 de Noviembre a Semana Santa 1 st November to Easter Week		SERVICIOS SERVICES	
	LUNES A VIERNES Monday to Friday	SABADOS Saturday	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Información local ✘ Información del Mar Menor ✘ Información Regional ✘ Atención a proveedores de la oferta turística ✘ Reclamaciones de la oferta turística ✘ LOCAL INFORMATION ✘ INFORMATION ABOUT MAR MENOR ✘ INFORMATION ABOUT THE MURCIA REGION ✘ DEALERS OF TOURIST SUPPLY DUTIES ✘ TOURIST SUPPLY COMPLAINTS 	
HORARIO TIMETABLE	De/ from 9.30 a/to 14.30 De/From 16 a/to 18	De/from 10.30 a /to 13.30		
PERSONAL STAFF	<ul style="list-style-type: none"> Directora Oficina Aux. Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Aux. Turismo 		
IDIOMAS LANGUAGES	<ul style="list-style-type: none"> Español/ Spanish Inglés/ English Francés/ French Alemán/ German 	<ul style="list-style-type: none"> Español/Spanish Inglés/ English Francés/ French 		

PUNTO DE INFORMACION TURISTICA PLAZA DE ESPAÑA

	T ALTA/ Peak Season1 de 1 de Julio a 15 de Septiembre 1st July to 15th September		T BAJA/ Low Season De 16 de septiembre a 30 de Junio 16th September to 30th June	
	LUNES A VIERNES Monday to Friday	FINES DE SEMANA Y FESTIVOS Weekends and bank holidays	LUNES A VIERNES Monday to Friday	FINES DE SEMANA Y FESTIVOS Weekends and bank holidays
HORARIO TIMETABLE	De/ from 10.30 a/to 13.30	CERRADO/ CLOSED	De/from 9.00 a/to 14.00	CERRADO/ CLOSED
SERVICIOS SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Información local ✘ Información del Mar Menor ✘ Información Regional ✘ Reclamaciones de la oferta turística 		<ul style="list-style-type: none"> ✘ Local information ✘ Information about Mar Menor ✘ Information about the Murcia Region ✘ Tourist supply Complaints 	
PERSONAL STAFF	<ul style="list-style-type: none"> Aux. Turismo 		<ul style="list-style-type: none"> Aux. Turismo 	
IDIOMAS LANGUAGES	<ul style="list-style-type: none"> Español/ Spanish Inglés/ English Francés/ French 		<ul style="list-style-type: none"> Español/ Spanish Inglés/ English Francés/ French 	

COMPROMISOS

- Ofrecer una información turística veraz y actualizada a nuestros visitantes.
- Disponer de información turística local, comarcal y regional.
- Disponer de los recursos humanos y técnicos suficientes para atender las demandas de nuestros visitantes.
- Mantener actualizada nuestra oferta de servicios turísticos.
- Dispensar un trato individualizado al cliente y en su propio idioma, siempre que sea posible.
- Poner a disposición de los usuarios encuestas de satisfacción y formularios de quejas y sugerencias, y valorar los resultados obtenidos.
- Fomentar la formación del personal a través de cursos específicos, idiomas y de administración general.
- Cumplir con los requerimientos de las normas de calidad implantadas en la oficina.
- Cumplir con la normativa medioambiental y de accesibilidad.

OBJETIVOS

- Actualización de datos de restaurantes y diseño de listado para el público.
- Reedición folleto San Javier en español e inglés
- Realización de folleto de ruta turística y visitas de interés
- Fomentar la participación ciudadana
- Elaborar una Carta de Servicios de la Oficina de Turismo

INDICADORES / RESULTADO 2010

- Grado de Satisfacción de clientes / 4,65 sobre 5
- Recogida de Datos / 9.754 solicitudes de información
- No Conformidades, Quejas y Reclamaciones / 9 No Conformidades, 0 quejas y reclamaciones.
- Distribución de Catálogos / 19.280
- Nº de Averías / 9
- Nº de Actividades Formativas / 16

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

La Dirección de Calidad se compromete a escuchar y analizar las opiniones y sugerencias del usuario que se recaben mediante las encuestas de satisfacción, que están a disposición del público.

En todo caso, si tuviera cualquier sugerencia o queja acerca de los servicios que se prestan en la oficina, puede usted dirigirse de manera presencial, por teléfono, fax, e-mail o carta, a:

- Ayuntamiento de San Javier 968 573 700
- Oficina de Turismo de Santiago de la Ribera 968 571 704
- A través de la web www.sanjavier.es



Fecha actualización: 13/06/2011