



Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante

Carta de Servicios

Índice- Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización, Teléfonos, webs, etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Presentación

El Organismo Autónomo “Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante”, creado al amparo del artículo 85.3 b) de la Ley 7/1.985, de 2 de abril, es una Entidad administrativa, con personalidad jurídica, patrimonio y tesorería propios y diferenciados, y con capacidad de obrar y autonomía de gestión en los términos establecidos en las leyes y en estos Estatutos, que tendrá la consideración de Administración Pública y actuará, bajo la dependencia del Ayuntamiento de Alicante y vinculado a él, en régimen de descentralización funcional .



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Misión

El Patronato Patronato Municipal Municipal de Turismo Turismo y Playas tiene como misión la promoción promoción turística de la ciudad al exterior mediante la organización de actividades y la prestación de servicios de información y asesoramiento sobre la oferta turística de la ciudad, tanto a los ciudadanos como a los visitantes y colaborar con otros servicios, entidades e instituciones en la gestión y organización de actividades turísticas.

En la misión del Patronato Municipal de Turismo está la captación de nuevos mercados, entre ellos el deportivo, cultural, de congresos y reuniones, etc En resumen, la desestacionalización de nuestro turismo, fomentando la ciudad como destino invernal de primer orden, además del vacacional que ya es habitual.



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Ubicación, teléfonos, Dirección, webs y correo electrónico

Dirección: Calle Cervantes nº3, 03002 ALICANTE

Teléfono: (+34) 965 143 452

Correo electrónico – Coordinadora: mar.saez@alicante-ayto.es

Webs: <https://www.alicanteturismo.com/> <http://alicantecongresos.com/> <https://www.alicantefilmoffice.com/>

Oficinas de Información Turística

Tourist Info ALICANTE PUERTO

Muelle de Levante 6- s/n. 03001 Alicante
Tel/Phone: (+34) 965 177 201
info@alicanteturismo.com

Tourist Info ALICANTE RENFE

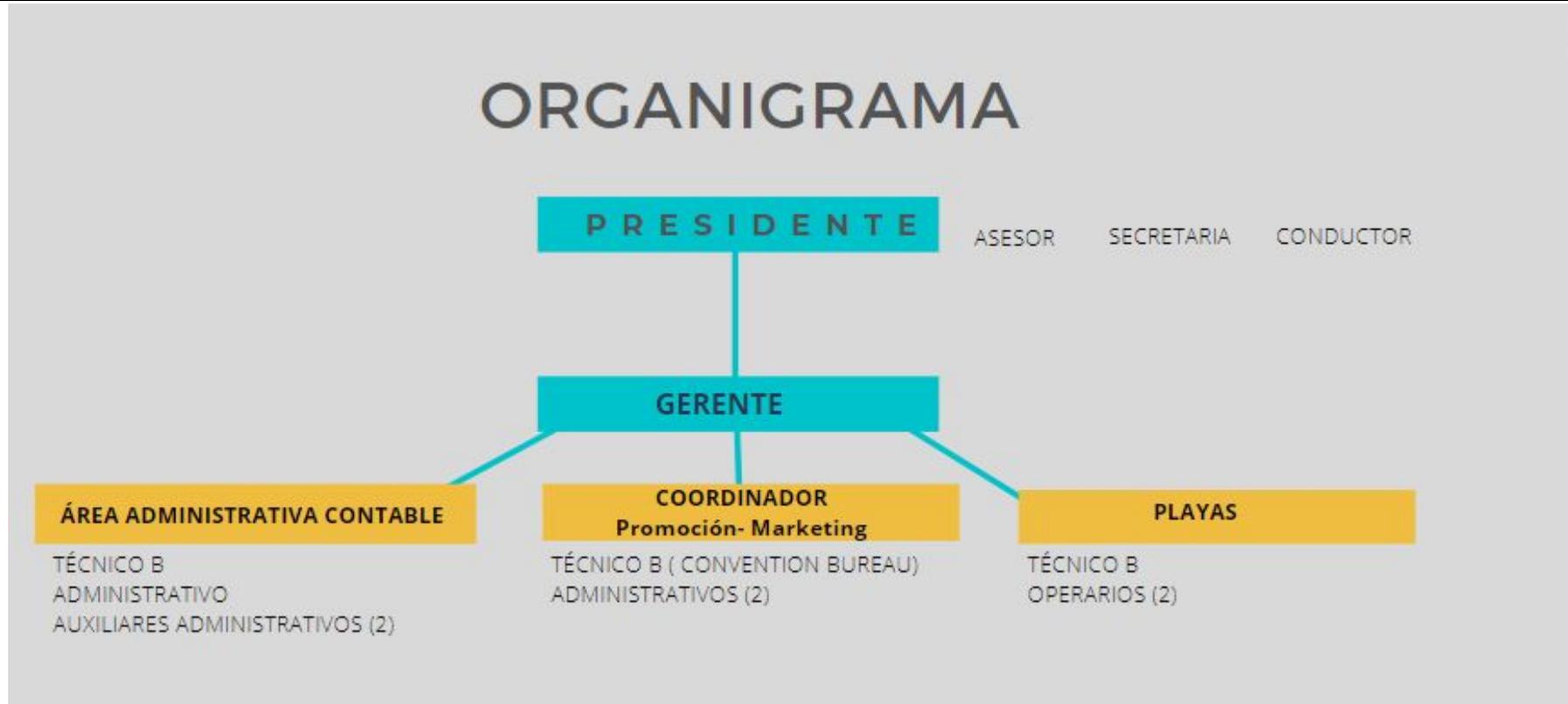
Estación de trenes. Avda. de Salamanca, s/n. Alicante
Tel (+34) 965 125 633
info@alicanteturismo.com

Tourist info PLAYA SAN JUAN

Playa de San Juan
Avda. de Niza, s/n.
Tel: (+34) 965 266 106
info@alicanteturismo.com



Patronato Municipal de Turismo y Playas



Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Relación con el resto de estructura municipal

El Patronato Municipal de Turismo tiene una relación administrativa conforme marca la LPA para los organismos Autónomos.



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

- **Visitas directas en Oficina Central PMT**
- **Atención telefónica**
- **Atención Internet y correo electrónico**
- **Oficinas de turismo**



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Descripción de los servicios realizados (1 de 2)

- **Información directa en Ferias y Promociones.**
- **Información Turística de manera presencial en las Oficinas de información**
- **Gestión centralizada de todos los servicios en las Oficinas del Patronato Municipal de Turismo y Playas.**
- **Gestiones de información turística por teléfono, fax y correo electrónico.**
- **Gestión de expedientes administrativos en relación con otros departamentos municipales.**

- **Los servicios prestados tienen como objetivo :**
 - **Promover todas las actividades encaminadas a incrementar la demanda turística.**
 - **Gestionar, promocionar y realizar todas aquellas actividades ciudadanas que puedan beneficiar el incremento y la calidad de la oferta turística de Alicante.**
 - **Promover la presencia activa de Alicante en el mercado turístico nacional e internacional, procurando la coordinación de los sectores interesados en el fomento del turismo.**
 - **Favorecer, ayudar y posibilitar la adecuación de las estructuras y de los servicios a la oferta turística dando soporte y apoyo a la iniciativa privada del sector turístico, dando soporte y apoyo a la iniciativa privada del sector.**
 - **Potenciar y estructurar el sector turístico inherente al tema de Congresos.**
 - **Estudiar los problemas turísticos de la ciudad adoptando o proponiendo las medidas que se consideren más adecuadas para solucionarlos.**
 - **Elaborar el material de difusión necesario a fin de conocer los recursos turísticos de Alicante para fomentar la captación de visitantes.**



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Descripción de los servicios realizados (2 de 2)

- **Potenciar el desarrollo del turismo en su sentido más amplio**
- **Potenciar el desarrollo del turismo en su sentido más amplio.**
- **Colaborar con otras entidades públicas o privadas en la promoción de Alicante.**
- **Instar a las autoridades y organismos competentes a la tramitación de conciertos económicos para el funcionamiento de campañas de promoción y comercialización turística.**
- **Contribuir a la defensa de los recursos turísticos y valores socio-culturales de la ciudad.**
- **Estudiar y analizar la realidad turística de la ciudad.**
- **Coordinar, impulsar y ayudar a todos los sectores interesados en el fomento del turismo en la ciudad.**
- **Gestionar instalaciones y equipamientos municipales o con participación municipal de interés turístico para la ciudad.**
- **Facilitar información puntualmente sobre las actividades desarrolladas por el Patronato a los departamentos municipales, asociaciones turísticas y demás entidades que lo soliciten.**
- **Realizar un archivo documental con los datos turísticos de la ciudad con carácter anual.**
- **Cruceros, congresos, ocupación hotelera, grandes eventos, reportajes, grupos periodísticos y visitantes oficinas.**
- **Tramitación de consultas y sugerencias.**



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Compromiso de calidad asumidos

- **Atención personalizada e individualizada en las promociones externas que realice el Patronato.**
- **Atención personalizada y adaptada en las oficinas.**
- **Ampliación de horarios de atención al público en Oficinas de Turismo, inclusive fines de semana y festivos.**
- **Elaboración de los documentos de información turística en cuatro idiomas.**
- **Creación de un departamento de atención telefónica para el tramite y asesoramiento de gestiones.**
- **Creación de un entorno virtual dinámico e interactivo para la resolución de asuntos a través de Internet.**
- **Pagos de facturas con periodicidad mensual.**
- **Colaboración Colaboración en el desarrollo desarrollo del turismo turismo de congresos congresos y cruceros, cruceros, directa directa e indirectamente indirectamente.**
- **Atención de las solicitudes recibidas por los usuarios en playas**



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Indicadores de seguimiento (1 de 2)

Indicadores del productividad de las actividades y acciones desarrolladas

- Número de llamadas de información telefónica atendidas al ciudadano, al trimestre.
- Número de participaciones en promociones nacionales directas, al año.
- Número de participaciones en promociones nacionales indirectas, al año.
- Número de participaciones en promociones internacionales directas, al año.
- Número de participaciones en promociones internacionales indirectas, al año.
- Número de Informaciones turísticas en general, al mes.
- Número de informaciones turísticas en alojamientos, al mes.
- Número de informaciones turísticas en transportes, al mes.
- Número de informaciones turísticas municipal, al mes



Patronato Municipal de Turismo y Playas

Indicadores de seguimiento (2 de 2)

Indicadores del productividad de las actividades y acciones desarrolladas

- Número de consultas atendidas en las instalaciones del Patronato, al mes.
- Número de consultas atendidas en las oficinas de turismo al mes.
- Número de informes emitidos relacionados con otros Departamentos, al trimestre.
- Número de congresos realizados en la ciudad de Alicante, al trimestre.
- Número de cruceros en los que el Patronato colabora directa o indirectamente, al trimestre.
- Número de solicitudes realizadas por los usuarios de playas, al trimestre.
- Número de solicitudes resueltas de los usuarios de playas ,al trimestre.
- Número de actuaciones realizadas por el Patronato para captar congresos, al trimestre.
- Número de inspecciones o verificaciones realizadas sobre el plan de ocupación de playas en época estival, al mes.