

DECLARACIÓN EMPRESARIAL

La oficina de Turismo en un ambicioso proyecto de conseguir una mejora de calidad en el servicio ha implantado una carta de servicios con el fin de facilitar y mejorar la relación con los usuarios resumiendo los compromisos adquiridos y los servicios prestados.

El fin último de todas las personas que componen esta oficina, es conseguir la satisfacción de todos los usuarios y la mejora continua en el tiempo.

Su participación es indispensable para el buen funcionamiento de esta empresa

OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO DE COMILLAS

Plaza de Joaquín del Piélago, 1
39520 Comillas
Teléfono: 942 72 25 91
Fax: 942 72 00 37
Email: oficinadeturismo@comillas.es
www.comillas.es / www.aytocomillas.es

Horario de atención:

Temporada baja

De lunes a sábado de 09:00 a 14:00
y de 16:00 a 18:00
Domingos de 09:00 a 15:00

Temporada alta

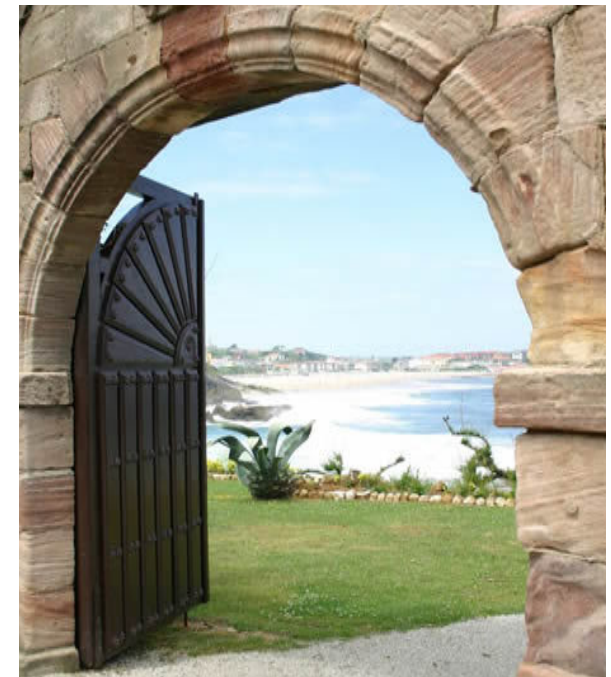
De 09:00 a 21:00



@ComillasTurismo



OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO DE COMILLAS



CARTA DE SERVICIOS EXTERNA

SERVICIOS PRESTADOS

- Servicio de atención presencial
- Servicio de atención no presencial a través del teléfono, fax, correo ordinario y electrónico
- Información turística
- Distribución de material turístico en diferentes idiomas
- Información a otros operadores turísticos
- Información a empresas. (Dossier de Prensa)
- Punto de enlace con el Albergue de peregrinos
- Punto de enlace entre el Ayuntamiento y la Asociación de Comerciantes
- Punto de encuentro entre el Ayuntamiento y el ciudadano
- Merchandising
- Rutas y Visitas Culturales

DERECHOS RECONOCIDOS DE LOS USUARIOS

- Ser atendido con respeto y cordialidad
- Presentar las quejas, sugerencias y felicitaciones
- Ser atendidos por personal con formación adecuada
- Obtener una información relativa a servicios turísticos real, veraz e imparcial, de manera eficaz y rápida
- Recibir información objetiva sobre los distintos aspectos y recursos de la oferta turística de Cantabria
- Obtener información actualizada en el portal Web: www.comillas.es

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atender de manera personalizada
- Priorizar la atención al visitante ante cualquier otra actividad
- Disminuir el tiempo de atención ante demandas de espera
- Facilitar respuestas a las demandas de información turística
- Actualización de la información
- Dar respuesta en un máximo de 72 h. a las demandas de información turística efectuadas de manera no presencial
- Amplio horario
- Prestar un servicio de información integral sobre la oferta turística
- Solventar en la medida de lo posible las demandas de información no turística
- Resolver cualquier queja de nuestros usuarios a través de medios habilitados, dentro de unos plazos fijados

INDICADORES

- Porcentaje de informaciones no presenciales contestadas en plazo.
- Número de quejas y sugerencias recibidas
- Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción
- Porcentaje de quejas contestadas en plazo

QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Tiene como finalidad que los usuarios puedan formular sus quejas, sugerencias y/o felicitaciones sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento establecido.

La presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones se podrá llevar a cabo:

- Presencialmente: mediante impresos que se podrán solicitar en la Plaza de Joaquín del Piélago 1, 39520 – Comillas (**)
 - Telefónicamente: 942 72 25 91, por Fax: 942 72 00 37, por correo ordinario (**) o electrónico calidad@comillas.es
- El personal de la Oficina recogerá la queja, sugerencia y/o felicitación en la hoja correspondiente.

Los horarios, tanto presencial como telefónicamente serán: de lunes a sábado de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 h. Domingos de 9:00 a 15:00 en temporada baja y de 9:00 a 21:00 en temporada alta.

Las resoluciones de quejas, sugerencias y/o felicitaciones se llevará a cabo en el plazo máximo de 28 días naturales