

## DECLARACIÓN EMPRESARIAL

La Oficina de Turismo en un ambicioso proyecto de conseguir una mejora de calidad del 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 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 Joaquín del Piélago ,1

39520 Comillas

Teléfono: 942 72 25 91

Fax: 942 72 00 37

E-mail: [oficinadeturismo@comillas.es](mailto:oficinadeturismo@comillas.es)

[www.comillas.es](http://www.comillas.es)

Horario de atención:

De lunes a sábado de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00

Domingos 9:00 a 14:00 en temporada baja

De 9:00 a 21:00 en Semana Santa, Junio,

Julio, Agosto y Septiembre.



## OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO DE COMILLAS



## CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIOS PRESTADOS

- Servicio de atención presencial
- Servicio de atención no presencial a través de teléfono, fax, correo ordinario y electrónico.
- Información al turista.
- 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.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atender de manera personalizada.
- Priorizar la atención al visitante ante cualquier otra actividad.
- Disminuir el tiempo de atención ante demandas en espera.
- Facilitar respuestas a las demandas de información turística.
- Actualización de la información.
- Dar repuesta en un plazo máximo de 72 h. a las demandas de información turísticas 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 los plazos fijados.

## 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](http://www.comillas.es)

## INDICADORES

Porcentaje de informaciones no presenciales contestadas en plazo.  
Nº 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 Oficina situada en al Plaza Joaquín de Piélago, 1, 39520 Comillas, Cantabria. (\*\*)

Telefónicamente (942 72 25 91), por fax (940 72 00 37), por correo ordinario (\*\*) o electrónico [oficinadeturismo@comillas.es](mailto:oficinadeturismo@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 09:00 a 14:00 h. en temporada baja y de 9:00 a 21:00 en Semana Santa, Junio, Julio, Agosto y Septiembre.

La resolución de quejas, sugerencias y/o felicitaciones se llevará a cabo en el plazo máximo de 28 días naturales.