



**Patronato Municipal de Turismo y Playas**

**Índice – Organización de la Carta de Servicios**

**Introducción – Presentación**

**Misión**

**Localización , Teléfonos, web , 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 Municipal de Turismo y Playas tiene como misión la 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 , web y correo electrónico .....**

**Dirección : Explanada de España, nº1 03001- ALICANTE**

**Teléfono – 965 143252 // FAX nº - 965 215694**

**Correo electrónico – Coordinadora – [mar.saez@alicante-ayto.es](mailto:mar.saez@alicante-ayto.es)**

**Web: [www.alicanteturismo.com](http://www.alicanteturismo.com)**

➤ **Oficinas de información turística:**

**Tourist Info Alicante Centro  
C/Portugal, 17- bajo - ALICANTE**

**Tourist Info Postiguet  
Paseo de Gomiz s/n – ALICANTE**

**Tourist Info Alicante  
Rambla de Méndez Núñez, nº23 – ALICANTE**

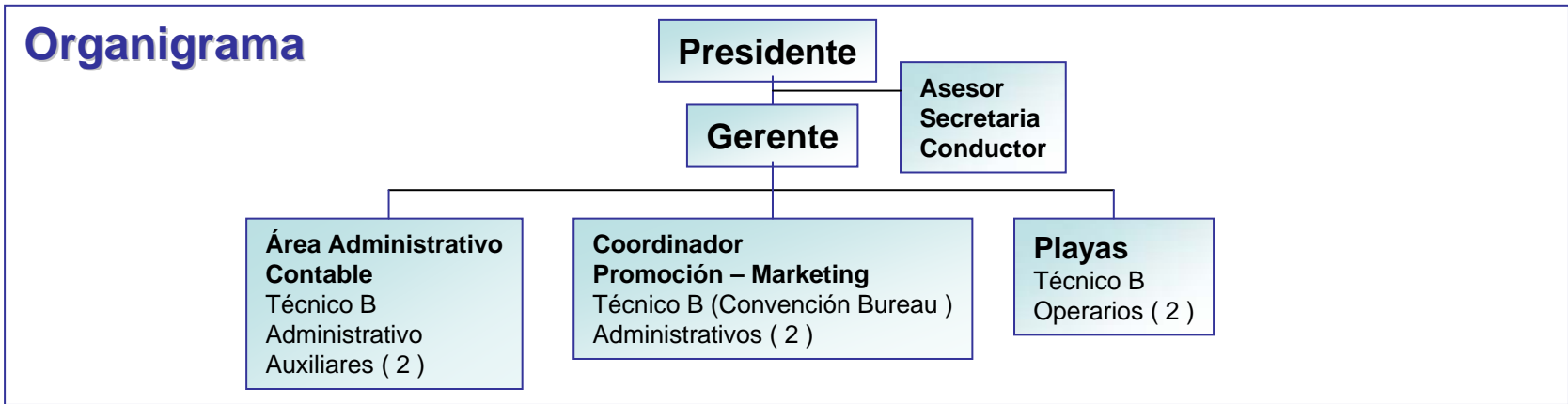
**Toursit Info Playa de San Juan  
Avd. de Niza, s/n – PLAYA SAN JUAN (Alicante)**

**Tourist Info RENFE  
Avd. Salamanca, s/n- ALICANTE**





**Patronato Municipal de Turismo y Playas**



**Compromiso Personal del Responsable del Órgano**

**Gerente**

**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 del 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 turísticas 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.
  - 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.
- 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

#### Compromisos 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 en el desarrollo del turismo de congresos y cruceros, directa e 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.

