

**Ayuntamiento de Jerez**

## **CARTA DE SERVICIOS**

### **DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

#### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

##### **IDENTIFICACIÓN**

El Departamento de Turismo está adscrito a la Dirección de Servicios de Proyectos, Inversiones y Turismo, dependiente del Área de Alcaldía- Presidencia.

Este Departamento, a su vez, está formado por tres Unidades:

- Unidad de Recursos, Desarrollo y Promoción Turística
- Unidad de Innovación y Comercialización Turística
- Unidad de Promoción Eventos y Congresos

##### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

- Promoción de la ordenación del sector turístico local
- Gestión de los recursos de información turística.
- Colaboración y participación en iniciativas públicas y privadas destinadas a la promoción y difusión turística de la ciudad.
- Desarrollo y gestión de convenios de colaboración con entidades públicas y privadas en el ámbito del turismo.
- Consolidación de las rutas turísticas implantadas y diseño de nuevas propuestas.
- Desarrollo y gestión del Plan Turístico Sostenible.
- Desarrollo y mantenimiento de los estudios, encuestas y análisis sobre la evolución del turismo en Jerez (Sistema Integrado de Información Turística).

- Diseño y planificación de iniciativas de promoción e imagen.

La Carta de Servicios de Atención e Información Turística, pretende:

- Hacer visibles ante los visitantes, turistas y ciudadanos, los servicios que presta el servicio de información turística municipal.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los/as usuarios/as en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la participación de los/as usuarios/as según los canales establecidos y aumentar su grado de satisfacción mediante la realización de estudios periódicos.
- Reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora y puntos fuertes no identificados previamente, mediante el seguimiento de los indicadores establecidos.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

## CATÁLOGO DE SERVICIOS

### A) DEPARTAMENTO DE TURISMO

A través del Departamento de Turismo de Jerez , se ofrece:

- Coordinación y planificación de la gestión turística local
- Elaboración y puesta en marcha del Plan de Marketing Turístico, y otros Planes Turísticos
- Coordinación de Grupos Especializados, Fam / Press / Blogg Trips Profesionales
- Relaciones con el Sector Turístico Local, Patronato Provincial de Turismo, Turismo Andaluz, OETs y Turespaña
- Atención y asesoramiento a Touroperación , Agencias de Viajes y prensa especializada, y empresas organizadoras de eventos
- Promoción en Portales Públicos y Privados
- Difusión a través de Newsletters y Redes Sociales

- Edición de material turístico informativo y promocional.
- Coordinación asistencia a Ferias especializadas y Eventos Promocionales.
- Convenios de colaboración con otras instituciones y empresas:
  - Excma. Diputación de Cádiz
  - Fundación Real Escuela Andaluza del Arte Ecuestre o Iberia
  - Renfe
  - Bus Turístico
- Dirección y supervisión:

#### A.1.- Portal Turístico y Redes Sociales de Turismo Jerez

A través del Portal Turístico Turismo Jerez se ofrece:

- Actualización de Contenidos turísticos
- Gestión y mantenimiento de Redes Sociales (Facebook , Twitter e Instagram Turismo Jerez)
- Actualización Contenidos otros Portales Públicos y Privados.
- Inserción Guías Turísticas, Rutas, Productos, Recursos y Atractivos
- Inclusión y difusión de Eventos, confección del Calendario Anual General y Segmentado.
- Envío de Mailings Especializados
- Gestión de Base de Datos Turística local y externa

#### A.2.- Oficina Municipal de Turismo de Jerez.

A través de la Oficina Municipal de Turismo de Jerez se ofrece:

- Información Turística en los idiomas Español, Inglés, Francés y Alemán.
- Atención turística individualizada y atención turística para Grupos.
- Atención in situ y telefónica.
- Entrega/distribución de material turístico (planos, guías de recursos, cartelería y folletos diversos de la oferta turística y del destino).
- Encuestación Turística.

Otros servicios:

- Mostrador de atención para personas en sillas de rueda.
- Expositores para distribución de material turístico.
- Hojas y Buzón de Quejas y Sugerencias.
- Hojas de Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Las funciones de la Oficina de Turismo de Jerez son:

- Acoger y facilitar información turística del Destino Jerez y su entorno inmediato, de una forma objetiva, para satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia.

- Proporcionar material promocional del Destino Turístico Jerez.
- Relación y seguimiento continuo con los proveedores del sector turístico Jerez.
- Realización de encuestas de perfil de la demanda.
- Atender las Quejas y Sugerencias de clientes, en referencia al servicio de la Oficina de Turismo.

## B) UNIDAD RECURSOS, DESARROLLO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

A través de la Unidad de Recursos, Desarrollo y Promoción Turística:

- Administración y mantenimiento del portal Sistema Integrado de Información Turística (SIIT)
- Edición de Barómetros turísticos, informes de Datos Estadísticos, de Ocupación Hotelera, de visitantes a los principales atractivos turísticos.
- Gestión del Personal de Prácticas en colaboración con el Área de Recursos Humanos, Departamento de Gestión del Personal del Ayuntamiento de Jerez.
- Gestión actividades turísticas relacionadas con el Turismo Ecuestre:
  - Ruta Ecuestre de Jerez
  - Asociación Red Ciudades Europeas Caballo, EUROEQUUS, Día Europeo Caballo.
  - Asociación de Ciudades Andaluzas de Turismo del Caballo (ACATC)
  - Calendario Ecuestre
  - Atención y Coordinación Demandas de Información y Trips Especializados
  - Asistencia a Ferias especializadas y Eventos Promocionales.
  - Plan de Marketing: asistencias a ferias y acciones promocionales

## C) UNIDAD DE INNOVACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA

A través de la Unidad de Innovación y Comercialización Turística:

- Gestión de eventos, actividades y acciones de Enoturismo
- Promover e implantar sistema de gestión de la calidad del Manual de Producto
- Rutas del Vino de España en las empresas.
- Confección del Calendario Enoturístico.
- Desarrollo de programas enoturísticos.
- Coordinación de actividades como Fiestas de la Vendimia, Semana del Día Europeo del Enoturismo, International Sherry Week,...
- Coordinación Comité de Gestión Asociación Ruta del Vino y Brandy del Marco de Jerez.
- Coordinación actuaciones de la Asociación Nacional de Ciudades del Vino ACEVIN, y Red Europea de Ciudades del Vino RECEVIN.
- Gestión contenidos y actualización Portal Rutas Vinos y Brandy Jerez, así como del portal web Rutas del Vino de España y sus redes sociales.
- Relaciones y Coordinación con otras entidades: Consejo Regulador y sector enoturístico local, Turismo Andaluz, Patronato Provincial de Turismo, Turespaña.
- Atención y gestión Trips especializados

- Gestión contenidos y actualización Facebook Turismo Jerez.
- Asistencia a Ferias especializadas y Eventos Promocionales.

#### D) UNIDAD DE PROMOCIÓN EVENTOS Y CONGRESOS

A través de la Unidad Promoción Eventos y Congresos:

- Coordinación actuaciones Transporte Turístico: Servicio Coches de Caballos, Bus Turístico, Taxi Turístico, Caravanning.
- Coordinación Mercado de Turismo de Congresos, Reuniones e Incentivos
- Atención y Organización Eventos en Destino.
- Gestión y desarrollo de soportes informativos y promocionales.
- Atención y gestión Trips especializados.
- Asistencia a Ferias especializadas y Eventos Promocionales.

#### NORMATIVA REGULADORA

- Normativa estatal:

- Real Decreto 937/2010, de 23 de julio, por el que se regula el Fondo Financiero del Estado para la Modernización de las Infraestructuras Turísticas.
- Real Decreto 1916/2008, de 21 de noviembre, por el que se regula la iniciativa de modernización de destinos turísticos maduros.
- Real Decreto 561/2009, de 8 de abril, por el se aprueba el Estatuto del Instituto de Turismo de España.

- Normativa autonómica:

##### 1. LEY DE TURISMO DE ANDALUCÍA

- Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía (entrada en vigor al mes de su publicación en el BOJA)

##### 2. COMPETENCIAS

- Decreto 137/2010, de 13 de abril aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte
- Decreto 333/2011, de 2 de noviembre, por el que se modifica el
- Decreto 137/2010, de 13 de abril, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte

##### 3. ÓRGANOS

- Decreto 21/2002, de 29 de enero regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz del Turismo
- Decreto 6/2000, de 17 de enero por el que se crea el Consejo Asesor en materia de Turismo para el estudio y elaboración de normas legales y disposiciones de carácter general
- Decreto 1/1998, de 7 de enero por el que se crea el Consejo de

#### 4. ENTES INSTRUMENTALES

- Empresa Pública para la Gestión del Turismo y el Deporte
  - Acuerdo 2010 del Consejo de Gobierno autoriza fusión de empresas
  - Decreto 83/1994 asignación de las actividades de información y potenciación del sector turístico andaluz, realizadas por las Oficinas de Información Turística
  - Orden de 20 de junio 1994 regula la asunción efectiva de las actividades de información y potenciación del sector turístico andaluz.
- Fundación Centro de Innovación Turística de Andalucía (CINNTA)
  - Resolución de 9 de mayo de 2007, inscripción en el Registro de Fundaciones de Andalucía
- Fundación Real Escuela Andaluza de Arte Ecuestre.
  - Resolución de 13 de noviembre de 2006, inscripción en el Registro de Fundaciones de Andalucía de la modificación de los estatutos.
  - Acuerdo de 30 de diciembre de 2002 autorización transformación Real Patronato en Fundación.

#### 5. ORDENACIÓN TURÍSTICA

- Decreto 43/2008 que regula las condiciones de implantación y funcionamiento de campos de golf en Andalucía
- Decreto 158/2002 que regula la declaración de municipio turístico
- Decreto 261/2007, de 16 de octubre que aprueba el Plan General de Turismo Sostenible de Andalucía 2008-2011
- Orden de 18 de mayo 2011, desarrolla la Estrategia de Turismo Sostenible y regula el procedimiento de selección de los Programas de Turismo Sostenible
- Resolución de 24 de mayo 2011, aprueba el formato para el diseño y presentación de los Programas de Turismo Sostenible elaborados en el marco de la Orden que se cita

#### 6. INSPECCIÓN TURÍSTICA

- Decreto 144-2003 que regula la inspección de turismo

#### 7. OFERTA TURÍSTICA: ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS

- Agencias de viajes
  - Decreto 301/2002, de 17 de diciembre por el que se regulan las agencias de viajes y centrales de reservas
  - Orden de 21 de mayo 1993 Determina el Código Identificativo de las agencias de viajes
- Alojamientos turísticos: Orden de 19 de septiembre 2003 aprueba los distintivos de los alojamientos turísticos en el medio rural y de los mesones rurales
- Apartamentos Turísticos:
  - Decreto 194/2010, de 20 de abril que regula los establecimientos de apartamentos turísticos
  - Orden de 27 de septiembre de 2011, por la que se aprueban los distintivos de los apartamentos turísticos

- Corrección de errata de la Orden de 27 de septiembre de 2011, por la que se aprueban los distintivos de los apartamentos turísticos
- Campamentos de turismo
    - Decreto 164/2003, de 17 de junio de ordenación de los campamentos de turismo
    - Orden de 24 de abril 2006 aprueba el modelo normalizado de solicitud de inscripción de campamentos de turismo en el Registro de Turismo de Andalucía
  - Enseñanzas técnico de empresas y actividades turísticas
    - Decreto 229/2001 crea Registro de Títulos de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas
    - Orden de 23 de julio 2002 regula el calendario para impartir las enseñanzas de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas
  - Establecimientos hoteleros
    - Decreto 47/2004, de 10 de febrero de establecimientos hoteleros
    - Orden de 27 de febrero 2004 por la que se delegan competencias en materia de establecimientos hoteleros
    - Orden de 25 de abril 2005 aprueba las características y dimensiones de los distintivos de los establecimiento hoteleros
    - Orden de 25 de abril 2005 por la que se aprueba el modelo normalizado de solicitud de inscripción de establecimientos hoteleros en el Registro de Turismo de Andalucía
  - Guías de Turismo: Decreto 214/2002, de 30 de julio que regula los guías de turismo de Andalucía
  - Oficinas de turismo de Andalucía
    - Decreto 202/2002, de 16 de julio que regula Oficinas de Turismo y Red de Oficinas de Turismo de Andalucía
    - Orden de 30 de junio 2003 por el que se aprueba los distintivos de las oficinas de turismo y de los puntos de información turística.
  - Registro de Turismo de Andalucía: Decreto 35/2008, de 5 de febrero que regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía
  - Turismo activo
    - Decreto 20/2002, de 29 de enero de turismo en el medio rural y turismo activo
    - Orden de 20 de marzo 2003 Establece obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de las actividades integrantes del turismo activo.

## 8. PROMOCIÓN TURÍSTICA

- Declaraciones de Interés Turístico
  - Decreto 251/2005, de 22 de noviembre que regula las declaraciones de interés turístico de Andalucía
  - Orden de 13 de julio 2007 regula el procedimiento para resolver las Declaraciones de Interés Turístico de Andalucía
- Premios: Orden de 9 de abril 2010 que regula los Premios Andalucía del Turismo

## 9. CONSUMO

- LEY 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

### •• Normativa Local:

Competencias en materia de turismo de acuerdo con lo previsto en la sección 4.a del Capítulo II del Título I de la Ley 5/2010, de 11 de junio:

16. Promoción del turismo, que incluye:

- La promoción de sus recursos turísticos y fiestas de especial interés.
- La participación en la formulación de los instrumentos de planificación y promoción del sistema turístico en Andalucía.
- El diseño de la política de infraestructuras turísticas de titularidad propia.

## MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

La Ciudadanía tiene a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Jerez:

El Ayuntamiento de Jerez apuesta por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a una concreto Delegación o a la totalidad de la Ciudad.

- Las audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y se definirá las actuaciones a realizar.
- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Las proposiciones al Pleno y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarios.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados: reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción de los/as usuarios/as de los servicios ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta Turística con la evaluación sobre la oferta de Servicios Turísticos, encuesta presencial que tiene por objetivo analizar el grado de satisfacción de los visitantes con la oferta turística del Municipio.

Todos los ciudadanos y visitantes que acudan a la Oficina de Turismo recibirán de forma personalizada, la información turística del municipio y su entorno, bien a través de folletos turísticos como a través de los canales de información disponibles (página web, redes sociales....etc)



## DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Además de los derechos anteriores, los usuarios/as que acceden a los servicios de información turística, tienen los siguientes derechos:

- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
- Recibir una atención integral y ágil por personal debidamente capacitado e identificado.
- Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
- Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
- Ser atendidos preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español o en inglés.
- Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.
- Disponer de material informativo sobre la oferta turística de Jerez.

Responsabilidades de los/as usuarios/as:

- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio de información turística o cualquier servicio o instalación relacionada con ellos.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atiende y demás usuarios/as.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal de la Oficina de Turismo y servicios vinculados al funcionamiento del mismo.
- Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a la solicitud del/la usuario/a.
- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos, así como del Patrimonio Histórico, artístico, cultural y ecológico.

## 2. COMPROMISO DE CALIDAD

La Oficina de Turismo de Jerez establece esta Política de Calidad como marco de referencia para definir e informar acerca de su compromiso con la Calidad en el desarrollo de su actividad, con el objetivo final de satisfacer y superar las necesidades y expectativas del cliente.

Los servicios del Departamento de Turismo están enfocados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía dentro de sus competencias. Por tanto, se compromete a:

- El desarrollo de las funciones con el mayor nivel de calidad dentro del marco legal establecido, procurando alcanzar la mayor satisfacción posible de todos los grupos de interés.
- El mantenimiento y mejora continua.
- La puesta a disposición de todos los usuarios del servicio de las herramientas de valoración que nos faciliten opiniones, comentarios y sugerencias con el fin de evaluar el grado de satisfacción alcanzado y optimizar la gestión y calidad de nuestros servicios y del Destino Jerez.
- El fomento de la participación de todo el personal en este esfuerzo de superación y mejora.
- El fomento de la innovación que garantice una gestión eficaz y la adaptación constante a las necesidades de la demanda.
- Fomento de la sostenibilidad del Destino: cultural, social, medioambiental y económica.
- Utilizar las Nuevas Tecnologías para facilitar la información y acceso a los servicios

Alcance:

La Oficina de Turismo de Jerez tiene como alcance el servicio de información turística y acogida del Destino Turístico Jerez.

Misión:

La Oficina Municipal de Turismo de Jerez tiene como Misión informar, de forma objetiva, de la oferta turística del municipio y proyectar una imagen del Destino Jerez bajo los parámetros de la calidad y excelencia turística, con el objetivo de:

- Satisfacer y superar las necesidades y expectativas de nuestros visitantes en relación a la información solicitada y la oferta existente.
- Sensibilizar a todos los agentes sociales y empresariales de los beneficios del Turismo para el Destino.
- Asegurar la sostenibilidad del Destino: Económica, Socio-Cultural y Medioambiental.
- Mejorar y asegurar la calidad de vida de los ciudadanos, entendiendo el turismo como generador de riqueza y empleo.

## 3. INDICADORES DE EVALUACIÓN

Los indicadores turísticos servirán para evaluar periódicamente los compromisos de calidad anteriormente descritos, y se publicarán trimestralmente a través de la Web municipal,

[www.turismojerez.com](http://www.turismojerez.com), apartado Sistema Integrado de Información Turística, Barómetros Turísticos.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Departamento de Turismo	Reuniones Mesas del Turismo Asistencia a Ferias Profesionales Organización de Press/Fam Trips Edición material promocional Convenios de colaboración	Nº reuniones $\geq 3$ Nº acciones $\geq 2$ Nº acciones $\geq 6$ Nº de publicaciones $\geq 2$ Renovación convenios existentes
Portal Turístico	Actualización contenidos web Publicaciones continuas redes sociales Difusión actividades turísticas mailings Actualización Bases de Datos	Nº de visitantes a la página web Nº de seguidores perfiles redes Nº de comunicaciones $\geq 50$ Nº actualizaciones $\geq 1$
Oficina de Turismo	Servicio de atención turística Encuestas Turísticas Perfil Visitante Atención de Quejas y Sugerencias Atención de Reclamaciones	Nº Visitantes atendidos por países y CCAA Nº de encuestas $\geq 25$ /mes Número 0 Número 0
Unidad de Recursos, Desarrollo y Promoción Turística	Barómetros Turísticos Informes ocupación hotelera Informe visitantes atendidos Informe de Perfil de visitante Informe Visitantes atractivos turísticos Informe Aeropuerto de Jerez Personal de practicas Calendario ecuestre Reuniones asociaciones ecuestres	Nº de publicaciones $\geq 4$ Nº de publicaciones $\geq 4$ Nº de publicaciones $\geq 4$ Nº de publicaciones $\geq 4$ Nº de publicaciones $\geq 1$ Nº de publicaciones $\geq 4$ Nº de alumnos $\geq 2$ Nº de publicaciones 1 Nº de reuniones 1
Unidad de Innovación y Comercialización Turística	Calendario enoturístico Reuniones Acevin / Recevin Reuniones Comité de Gestión RVBMJ Reuniones Asamblea Asoc. RVBMJ Plan de Calidad Ruta del Vino Actualización contenidos web/redes sociales	Nº de publicaciones 1 Nº de reuniones $\geq 1$ Nº de reuniones $\geq 4$ Nº de reuniones $\geq 1$ Plan de auditorías internas 1 Nº de visitantes a la página web/seguidores redes
Unidad de Innovación y Comercialización Turística	Soportes promocionales editados Guía Turística semanal Guía Turística mensual Guía Cultural semanal Guía Cultural mensual	No soportes $\geq 2$ Nº publicaciones 1 semanal Nº publicaciones 1 mensual Nº publicaciones 1 semanal Nº publicaciones 1 mensual

#### 4. SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Las personas usuarias tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Departamento.
- Estas sugerencias y reclamaciones son también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con el Departamento, ya que ésta puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
- Las Sugerencias y Reclamaciones se pueden presentar, por escrito, personalmente en la sede del Departamento de Turismo (plaza del Arenal, Edificio Los Arcos, planta baja) o en cualquier registro del Ayuntamiento.
- También pueden remitirse telemáticamente por correo electrónico a: [turismo2@aytojerez.es](mailto:turismo2@aytojerez.es) o a través de la web municipal [www.turismojerez.com](http://www.turismojerez.com) y [www.jerez.es](http://www.jerez.es).
- El plazo de contestación no podrá ser superior a un mes desde la fecha de presentación.

La Oficina Municipal de Turismo dispone de:

- Hojas y Buzón de Quejas y Sugerencias.
- Hojas de Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

#### 5. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

- |             |   |
|-------------|---|
| • Nombre    | <b>Departamento de Turismo</b>  |
| • Dirección | Plaza del Arenal, Edificio Los Arcos, 1   403 JEREZ   |
| • Teléfono  | +34 956 149655 · +34 956 149863   |
| • Web:      | <a href="http://www.turismojerez.com">www.turismojerez.com</a>  |
| • e-mail    | <a href="mailto:turismo2@aytojerez.es">turismo2@aytojerez.es</a> / <a href="mailto:turismoinfo@aytojerez.es">turismoinfo@aytojerez.es</a> |

HORARIO ATENCION AL PÚBLICO: DE LUNES A VIERNES DE 08.00 A 15.30H.

- Nombre **Oficina Municipal de Turismo:**
- Dirección Plaza del Arenal, Edificio Los Arcos, 11403 JEREZ
- Teléfono +34 956 338 874 · +34 956 341 711
- Web: [www.turismojerez.com](http://www.turismojerez.com)
- e-mail [turismo2@aytojerez.es](mailto:turismo2@aytojerez.es) / [turismoinfo@aytojerez.es](mailto:turismoinfo@aytojerez.es)

HORARIO DE INVIERNO: 7 de Enero al 31 de Mayo y del 1 de Octubre al 6 de Enero. De Lunes a Viernes de 9:00 h. a 15:00 h. y de 16:30 h. a 18:30 h. Sábados, Domingos y Festivos de 9:30 h. a 14:30 h.

HORARIO DE VERANO: Junio, Julio, Agosto y Septiembre: Lunes a Viernes de 9:00 h. a 15:00 h. y 17:00 h. a 19:00 h. Sábados, Domingos y Festivos: de 9:30 h. a 14:30 h.

HORARIO DE SEMANA SANTA y FERIA DEL CABALLO: De lunes a domingo de 09.00 h. a 14.00 h.

Nota: Horario especial Oficina de Turismo días 24 y 31 Diciembre y 5 Enero: De 9.30 h. a 14.30 h. **Cerrado los días 25 de Diciembre, 1 y 6 de Enero.**