

. Reserva y venta de la Ruta de los Templos: Se realiza la reserva de la Ruta de los Templos (una Iglesia, una Sinagoga, una Mezquita y un Templo Hindú) por distintas vías: telefónicamente, correo electrónico o vía presencial. La Ruta incluye acompañamiento de azafata y transporte a la ruta.

La Ruta para el público en general (individuales) se lleva a cabo los domingos por la mañana; para grupos se puede contratar para los martes, miércoles y jueves.

. Venta de artículos de recuerdo/ promoción de la CAM: Los usuarios tienen a su disposición expositores con los distintos productos ofertados a la venta.

#### 5. Modalidad de prestación del Servicio.

La Información Turística se ofrece de modo presencial, mediante correo postal y electrónico. La reserva de la Ruta de los Templos y del Tren Turístico se puede realizar de modo presencial, telemático y telefónico y, la venta se realizará de forma presencial.

#### 6. Plazos.

Los plazos para acceder a los diferentes servicios son distintos dependiendo del servicio prestado:

. Información Turística Presencial: inmediato

. Información Turística No Presencial: semanal

. Reserva y venta del Tren Turístico: Diario/ inmediato

. Reserva y venta de la Ruta de los Templos: Semanal

. Venta de artículos de recuerdo/ promoción de la CAM: inmediato

#### 7. Compromisos.

Genéricos:

5. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

6. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

7. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

8. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

9. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

10. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

. Que el nivel de calidad de la Oficina de Información Turística será igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que el valor medio de satisfacción/ efectividad sea igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que la Oficina de Información Turística contará siempre con una persona con conocimientos de INGLÉS.

. Colaboración con el desarrollo del turismo de CRUCEROS, con recepción de turistas.

. Que se dispondrá de un amplio horario de atención al cliente: mañana y tarde los días laborales y, domingos y festivos, en horario de mañana.