Oficina de Información Turística

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra la información turística, el fomento de la actividad turística, la promoción de los recursos turísticos en la Ciudad, etc.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina de Información Turística, se pretende hacer aún más visible este servicio, facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54, de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de *Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento* la competencia en la materia de Información Turística.

El órgano directivo responsable es el Organismo autónomo del "Patronato de Turismo de Melilla", adscrito orgánicamente a la Consejería de *Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento*.

Definición- Misión.

La Oficina de Información Turística de Melilla es una unidad que se encarga de facilitar al usuario información turística de la Ciudad, relacionada con diversos aspectos de la Ciudad; transporte, alojamiento, servicios, visitas, espectáculos y otras actividades relacionadas con el turismo y el ocio.

Normativa Reguladora

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, modificado por las Leyes 39/1988, 10/1993, 42/1994 y 4/1996 y por el Real Decreto Legislativo 2/1994
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Melilla. (BOME., extraordinario nº. 12, de 29 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno publicado en el BOME Extraordinario número 54, de 31 de julio de 2023, relativo a la Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.

b) Derecho a recibir una atención adecuada.

c) Derecho a recibir información.

d) Derecho a una Administración comprensible.

e) Derecho a presentar documentos.

f) Derecho a no tener que presentar documentos.

g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.

h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.

i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.

j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.

k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.

l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.

m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También pueden participar a través de las redes sociales:

www.twiter.com/melillaturismo

www.facebook.com/melillaturismo

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias.**
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (http://www.melilla.es): es necesario **certificado digital.**

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

4. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Información Turística, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

- **Información Turística Presencial:** Se ofrece información turística de la Ciudad; plano de la Ciudad, horarios de expositivos, museos de información del tren turístico y de la ruta de los templos. Asimismo, se informa al cliente de actividades que se están realizando durante su visita a la Ciudad de Melilla.

- **Información Turística no Presencial:** A través del correo electrónico de la oficina (info@melillaturismo.com) se puede solicitar información turística, que será remitida por correo postal o correo electrónico. Asimismo, se ofrece información telefónica.

- **Reserva y venta del Tren Turístico:** Conforme a la disponibilidad, se realiza la reserva y venta de billetes de tren turístico y, también se gestionan los bonos de agencia que incluye el servicio de tren turístico.

- **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:

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible, pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **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.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Que el nivel de calidad de la Oficina de Información Turística será igual o superior a 3,75 sobre 5.
2. Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5.
3. Que el valor medio de satisfacción/ efectividad sea igual o superior a 3,75 sobre 5.
4. Que la Oficina de Información Turística contará siempre con una persona con conocimientos de INGLÉS.
5. 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.
6. Que se dispondrá de diferentes vías de comunicación para Información turística de Melilla.
7. Que se dispondrá de una Guía Turística de Melilla editada en varios idiomas.
8. Informar al ciudadano acerca de la programación de actividades y actos organizados.

Indicadores

1. Nivel medio de calidad de la Oficina de Información Turística.
2. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía con relación a la amabilidad y cortesía en el trato.
3. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con las explicaciones recibidas.
4. Nº de personas con conocimiento de INGLES en horario de mañana-tarde en la Oficina de Información turística y nº de Idiomas que se hablan en la Oficina.
5. Horario establecido en la Oficina de Información Turística.
6. Vías de comunicación Información turística de Melilla.
7. Guía editada.
8. Número de quejas sobre información del servicio/ número total de quejas al año.

8. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Oficina de Información Turística**
  Plaza de las Cuatro Culturas 1 Local 3.

  Teléfono: 952 97 61 90/89

  Fax: 952976185

  Url : www.melillaturismo.com

  Horario del servicio:
  - De lunes a sábado de 10:00 a 14:00 horas y de 16:30 a 20:30 horas.
  - Domingos y festivos de 10.00 a 14.00 horas.

Correo del servicio: info@melillaturismo.com

- **Patronato de Turismo**
  C/ Fortuny, 21 Palacio de Exposiciones y Congresos.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento.
Dirección General de Turismo y Activación Económica.
Patronato de Turismo de Melilla.