

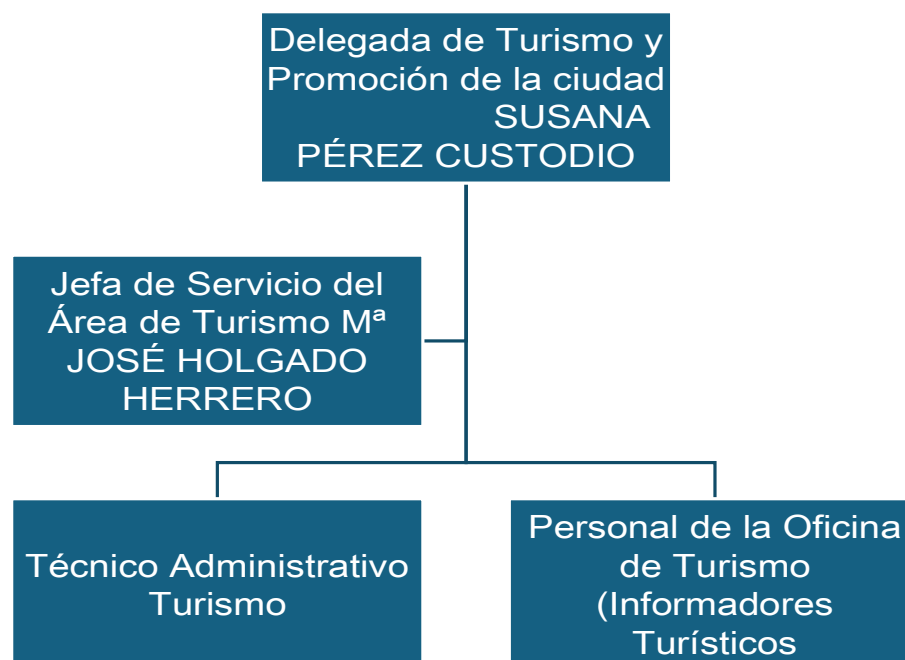
Organigrama del Área de Turismo del Ayuntamiento de Algeciras

El **Área de Turismo** del Ayuntamiento de Algeciras es la unidad encargada de planificar y promover el desarrollo turístico de la ciudad. A continuación, se presenta su **organigrama**, destacando los **principales perfiles** (puestos clave) y sus **funciones** más importantes, junto con elementos adicionales sobre su gestión, colaboración, desafíos y aportación a la ciudad.

Estructura y Perfiles del Área de Turismo

El área de Turismo de Algeciras forma parte de la administración municipal y se estructura de la siguiente manera: está liderada políticamente por una **Delegada de Turismo y Promoción de la Ciudad**, apoyada en la gestión diaria por una **Jefa de Servicio de Turismo** (directora técnica) y un administrativo. Bajo su coordinación conjuntamente con la Junta de Andalucía, trabaja el **Personal de la Oficina de Turismo** (informadores turísticos). Esta estructura asegura la alineación entre la dirección política y la ejecución técnica de las políticas turísticas.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL ÁREA DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE ALGECIRAS



- **Delegada de Turismo y Promoción de la Ciudad**
Susana Pérez Custodio. Concejala (tercera teniente de alcalde) encargada de encabezar la política turística municipal.

- **Jefa de Servicio de Turismo**
María José Holgado Herrero. Responsable técnica del área; dirige el departamento y al personal administrativo. Coordina, conjuntamente con un responsable de la Junta de Andalucía la oficina de turismo.
- **Administrativo de Turismo**
Atiende temas administrativos
- **Personal de la Oficina de Turismo dependiente de la Junta de Andalucía**
Informadores turísticos que atienden directamente al público visitante en la Oficina Municipal de Turismo (gestionada junto con la Junta de Andalucía).

Las funciones principales que desempeña cada perfil son:

Delegada de Turismo y Promoción de la Ciudad (Concejala de Turismo)

La **Delegada de Turismo y Promoción de la Ciudad** es la autoridad política al frente del área. En la actualidad, esta responsabilidad recae en Susana Pérez Custodio, quien además es tercera teniente de alcalde del municipio

Ayuntamiento / Corporación Municipal / Susana Rosa Perez



Susana Pérez Custodio

Tercera teniente de alcalde y delegada de Comunicación y Turismo

Nacida en Algeciras el 16 de septiembre de 1972.

Estudió en el colegio Inmaculada Concepción de Algeciras y se licenció en Derecho en la facultad de Jerez de la Frontera, perteneciente a la Universidad de Cádiz.

Entre los años 1999 y 2002 trabajó en la empresa Vessels All Supplies en el Puerto de Algeciras. De 2003 a 2011 desempeñó su trabajo con Andalucía Información.

Delegaciones: Comunicación y Turismo

Correo electrónico: delegada.turismo@algeciras.es



1. Como delegada, **lidera la definición de la estrategia turística** de Algeciras y representa al Ayuntamiento en asuntos de turismo a nivel local, regional y nacional

2. Sus funciones principales incluyen:

- **Marcar la visión y objetivos turísticos:** diseña las líneas estratégicas para potenciar Algeciras como destino turístico, alineándolas con los planes generales del Ayuntamiento (por ejemplo, mejorar la oferta turística, aumentar visitantes, fomentar un turismo sostenible).
- **Representación institucional:** actúa como imagen pública de Algeciras en materia de turismo, participando en ferias (como FITUR) y eventos de promoción, y estableciendo relaciones con otros organismos (Junta de Andalucía, Mancomunidad de Municipios, Secretaría de Estado de Turismo, etc.).
- **Impulso de proyectos estratégicos:** promueve iniciativas de alto impacto. Por ejemplo, ha liderado el proyecto de transformación de Algeciras en un **Destino Turístico Inteligente (DTI)**, coordinando el diagnóstico con SEGITTUR dentro del Plan de Sostenibilidad Turística del Campo de Gibraltar. También encabeza campañas de promoción turística de la ciudad y apoyo a eventos que realzan la imagen local (presentación de apps turísticas, rutas temáticas, etc.).
- **Coordinación política y apoyo al departamento:** colabora con la Directora de Turismo para priorizar programas y asignar recursos, asegurando que las políticas se implementen. Asimismo, **trabaja con otras delegaciones municipales** para integrar el

turismo con cultura, medio ambiente, seguridad, etc., mejorando la **imagen de la ciudad y la calidad de sus atractivos**

- **Supervisión de resultados y rendición de cuentas:** evalúa, a nivel político, el desempeño de la Delegación de Turismo. Comunica logros y avances (por ejemplo, incremento de visitantes o mejoras logradas) tanto al pleno municipal como a la ciudadanía, defendiendo la gestión realizada

Jefa de Servicio de Turismo (Dirección Técnica)

La **Jefa de Servicio de Turismo** es la máxima responsable técnica y administrativa del departamento. Actualmente ocupa este puesto María José Holgado Herrero, quien actúa como directora del área a nivel operativo. Sus funciones fundamentales son:

- **Dirección y coordinación del equipo:** planifica las actividades diarias del área de Turismo y **supervisa al personal administrativo** bajo su mando, asignando tareas y asegurando la correcta ejecución de las mismas
- **Implementación de políticas y proyectos:** traduce las directrices políticas en planes concretos. Se encarga de ejecutar los programas turísticos (campañas, eventos, convenios) conforme a la estrategia definida.
- **Gestión administrativa y de recursos:** administra el presupuesto asignado al turismo, tramitando contratos, subvenciones y compras necesarias. Prepara **informes técnicos** y propuestas para nuevas iniciativas, evaluando su viabilidad. También garantiza que se cumplan las normativas (municipales y turísticas) en todas las actuaciones.
- **Enlace técnico y colaboración:** actúa como punto de conexión con otros departamentos municipales a nivel técnico. Asimismo, trabaja con entidades externas: Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, Delegaciones de turismo del resto de Municipios de la Comarca, con el Patronato de Turismo de Cádiz, con **Turismo Andaluz** (Junta de Andalucía) en proyectos conjuntos, y con asociaciones turísticas y empresariales locales.
- **Monitoreo y control de indicadores:** realiza el seguimiento de los indicadores de desempeño (visitantes, ocupación hotelera, etc.) y de la ejecución de los planes previstos, detectando desviaciones y proponiendo ajustes. Informa regularmente a la Delegada de Turismo sobre el progreso y resultados del área, facilitando la toma de decisiones informadas.

En resumen, la dirección de turismo asegura la **gestión eficiente** del día a día del área de Turismo, permitiendo que las metas políticas se materialicen en acciones concretas. Es la responsable de que la delegación “funcione” operativamente.

Administrativo de Turismo

Ejecuta tareas de carácter administrativo. Trabaja bajo la supervisión de la Jefa de Servicio.

Personal de la Oficina de Turismo (Informadores Turísticos)

La **Oficina Municipal de Turismo de Algeciras** es el punto de contacto directo con los turistas. En ella desempeña su labor un equipo de **informadores turísticos**, cuyas responsabilidades se centran en la **atención y asistencia al público visitante**. Sus funciones principales son:

- **Atención e información al visitante:** reciben a los turistas (en persona, por teléfono o e mail) y les proporcionan información detallada sobre la ciudad y la comarca: atracciones, monumentos, rutas, naturaleza, eventos, hospedaje, gastronomía,

- transportes, etc. Deben resolver dudas y aconsejar itinerarios para mejorar la experiencia del visitante.
- **Gestión operativa de la oficina:** se encargan de mantener operativa la oficina en sus horarios. Esto implica asegurar que siempre haya material disponible (mapas, folletos en distintos idiomas, guías) y que las instalaciones estén acogedoras. También registran las estadísticas de atenciones que realizan.
 - **Manejo de material informativo:** distribuyen material gráfico y soportes informativos gratuitos sobre la ciudad y sus alrededores, suministrados por la Delegación de Turismo y por **Turismo Andaluz** (Junta de Andalucía). Al ser una oficina de gestión conjunta Ayuntamiento-Junta, coordinan con la administración autonómica la actualización de folletos y recursos promocionales oficiales.
 - **Idiomas y atención personalizada:** utilizan sus habilidades lingüísticas para atender a visitantes internacionales (inglés, francés u otros). Adaptan su discurso según las necesidades del turista, ofreciendo una atención personalizada y de calidad que refleje la hospitalidad de Algeciras.
 - **Recogida de feedback:** a menudo preguntan a los turistas por su experiencia, sugerencias o problemas encontrados, y transmiten esa información a los técnicos de turismo. Así, ayudan a identificar mejoras en los servicios turísticos.

Este personal actúa en primera línea, siendo **la cara amable de Algeciras** para quien la visita. Su rol es crucial para dejar una buena impresión y fomentar que el turista recomiende la ciudad. Están formados en **información turística y atención al cliente**, y tienen un amplio conocimiento práctico de la ciudad. La oficina, situada en la Av. Villanueva s/n, funciona gracias a esta colaboración entre Ayuntamiento y Junta, brindando un servicio integral al viajero.

Funciones Generales del Área de Turismo

Además de las funciones individuales por perfil, es importante entender las **responsabilidades globales** de la Delegación de Turismo en conjunto. La Delegación de Turismo de Algeciras tiene como **misión la promoción y difusión de actividades** que potencien las cualidades turísticas de la ciudad y su entorno natural. En la práctica, esto se traduce en varias líneas de actuación clave:

- **Información y orientación al turista:** asegurar que visitantes y ciudadanos dispongan de información accesible sobre los recursos turísticos locales (monumentos, parajes naturales, eventos, etc.). Esto incluye la atención personal (Oficina de Turismo) y soportes impresos o digitales actualizados.
- **Promoción de la oferta turística: difundir los atractivos de Algeciras** dentro y fuera de la ciudad para atraer turistas. Campañas de marketing, presencia en ferias y colaboración con medios de comunicación forman parte de esta labor. Se apoya tanto en iniciativas públicas como privadas cuyo objetivo sea potenciar los recursos turísticos locales
- **Cooperación interdepartamental: colaborar con otras delegaciones municipales** en proyectos que aumenten el atractivo de Algeciras.
- **Desarrollo de productos y estrategias turísticas: coordinar la elaboración de planes estratégicos** orientados al desarrollo del sector turístico local. Un caso actual es la participación en el **Plan de Sostenibilidad Turística** a nivel comarcal, que busca innovar y hacer más competitivo el destino. También incluye la creación de nuevos productos turísticos (rutas, experiencias) y la mejora continua de los existentes.
- **Gestión de proyectos y colaboración público-privada:** impulsar y gestionar proyectos concretos en colaboración con otras instituciones (p. ej., proyectos cofinanciados por la Unión Europea, Junta de Andalucía o Mancomunidad) y con la iniciativa privada. Cualquier actividad que pueda contribuir al desarrollo turístico de la ciudad entra en el ámbito de la delegación, desde eventos deportivos con impacto turístico hasta congresos o iniciativas tecnológicas.

En resumen, el área de Turismo actúa como **motor de la promoción de Algeciras**, con un enfoque integral que abarca información, promoción, coordinación con otros agentes y desarrollo de nuevas oportunidades turísticas.

Colaboración y Coordinación con Otros Sectores

Para lograr sus objetivos, el área de Turismo **colabora estrechamente** con diversos actores y departamentos:

- **Con otras delegaciones municipales:** Existe un trabajo conjunto con el resto de las delegaciones del Ayto. Esta cooperación interna garantiza que los proyectos turísticos cuenten con el apoyo transversal del Ayuntamiento.
- **Con el sector privado local:** La Delegación de Turismo **trabaja mano a mano con empresas turísticas** de la ciudad. Esta alianza público-privada busca enriquecer la oferta y asegurar que el turista tenga una experiencia completa (alojamiento, gastronomía, ocio).
- **A nivel comarcal, provincial y regional:** Algeciras forma parte de un entorno turístico mayor, por lo que la **coordinación supramunicipal** es importante. La Delegación participa en la **Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar y la propia Diputación de Cádiz** en materia de turismo: hay reuniones periódicas entre todos los delegados y técnicos de turismo de la comarca para planificar estrategias conjuntas. Así, se presentan unidos en ferias como FITUR con un stand común para la comarca, en colaboración con la **Junta de Andalucía**. De hecho, la Junta de Andalucía, a través de su empresa Turismo Andaluz, co-gestiona la oficina local y apoya eventos (como proyectos culturales en Algeciras). Esta cooperación multiescalar permite aprovechar sinergias y proyectar mejor la oferta del municipio en un contexto más amplio.
- **Con entidades nacionales e internacionales:** Puntualmente, Algeciras colabora con Turespaña (organismo nacional) en la promoción en el extranjero y con redes de ciudades portuarias o turísticas para intercambiar buenas prácticas. También se relaciona con la Unión Europea cuando participa en programas europeos de turismo o recibe fondos NextGeneration para modernización turística. Gracias a estas colaboraciones, el área de Turismo consigue **multiplicar el impacto** de sus acciones, evitando trabajar de forma aislada. Se crea un **ecosistema turístico** donde administración, sector privado y otras instituciones reman en la misma dirección para hacer de Algeciras un destino más atractivo.