

1. Presentación

La **Oficina Municipal de Turismo de Algeciras** es el punto de acogida e información para todos los visitantes de nuestra ciudad. Depende de la Delegación de Turismo del Ayuntamiento y de la Junta de Andalucía y tiene por misión **informar, orientar y asistir a turistas y ciudadanos** acerca de los atractivos, servicios y actividades turísticas de Algeciras y su entorno. Nuestro objetivo primordial es contribuir a que cada visitante disfrute de una experiencia satisfactoria, proporcionando una atención de **calidad, personalizada y profesional**, y promoviendo a la vez las cualidades turísticas que ofrece Algeciras (patrimonio cultural, naturaleza, gastronomía, eventos, etc.)

Esta Carta de Servicios expone de forma transparente los **servicios que ofrecemos**, los **compromisos de calidad** que asumimos, y los **derechos de nuestros usuarios**. El Ayuntamiento de Algeciras, a través de esta carta, refuerza su compromiso activo con un turismo de calidad, y con la mejora continua en la atención al visitante.

Visión: Ser una oficina de turismo referente en el Campo de Gibraltar, reconocida por la excelencia en la atención al turista, la oferta de información veraz y actualizada, y la accesibilidad de sus servicios, contribuyendo al desarrollo turístico sostenible de Algeciras.

2. Servicios Ofrecidos

La Oficina de Turismo de Algeciras presta una **amplia gama de servicios de atención e información turística**, dirigidos tanto a visitantes como a vecinos que deseen conocer mejor su ciudad. A continuación, se enumeran nuestros principales servicios:

Además de estos servicios centrales, la Oficina colabora estrechamente con otros departamentos municipales y entidades para potenciar el turismo local. Por ejemplo, apoyamos al Departamento de Cultura en la difusión de eventos festivos o exposiciones, participamos en campañas de promoción turística junto al Patronato Provincial de Turismo de Cádiz, y formamos parte de la red regional de oficinas de información turística de Andalucía (coordinadas con Turismo Andaluz). Todo ello redundará en un servicio más completo y coherente para el usuario.

Nota: Los servicios de la Oficina de Turismo son **gratuitos** para todos los usuarios. Ninguna información o material turístico básico conlleva coste para el visitante.

3. Compromisos de Calidad y Estándares de Servicio

Con el fin de garantizar un servicio excelente, la Oficina de Turismo de Algeciras asume los siguientes **compromisos de calidad**:

Para verificar el cumplimiento de estos compromisos, la Delegación de Turismo establecerá indicadores de calidad (tales como el grado de satisfacción de los usuarios, medido mediante encuestas breves tras la atención; número de quejas recibidas y resueltas; tiempo medio de espera; etc.).

4. Derechos de los Usuarios

Los usuarios de la Oficina Municipal de Turismo de Algeciras, ya sean turistas o residentes, tienen garantizados los siguientes **derechos** en su relación con nuestros servicios:

- **Derecho a una atención digna, no discriminatoria y personalizada:** Todos los visitantes serán atendidos con el mismo respeto y dedicación, sin discriminación por razón de origen, raza, sexo, edad, idioma, discapacidad u otra condición. Se proporcionará una atención individualizada, adaptada a las necesidades concretas de cada persona (por ejemplo, atención preferente a personas con movilidad reducida o familias con bebés, si lo requieren).
- **Derecho a información veraz, completa y accesible:** El usuario tiene derecho a recibir información turística **exacta, actual y comprensible** sobre Algeciras. Nos comprometemos a explicar la información de forma clara, en el idioma que el usuario entienda (dentro de nuestras posibilidades), y a facilitar materiales accesibles si los necesita. En caso de no disponer en el momento de algún dato solicitado, nos comprometemos a indicarle cómo/ dónde conseguirlo o a obtenerlo nosotros mismos en la mayor brevedad posible.
- **Derecho a la gratuidad de la información básica:** Todos los datos, orientaciones y publicaciones generales que brinda la Oficina son gratuitos. Solo podrían aplicarse tarifas en servicios especiales gestionados por terceros (por ejemplo, reservas de excursiones a través de agencias), lo cual se informará previamente. La consulta de la información turística municipal **no conlleva coste alguno**.
- **Derecho a la confidencialidad en sus consultas:** Si el visitante proporciona datos personales (por ejemplo, al dejarnos su email para enviarle información adicional), estos serán tratados con confidencialidad y de acuerdo con la normativa de protección de datos vigente. Sus consultas y peticiones serán manejadas de forma privada.
- **Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias:** Cualquier usuario puede manifestar por escrito su descontento con el servicio recibido o proponer mejoras. La Oficina facilita hojas de reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía y un libro de sugerencias. El usuario tiene derecho a obtener una respuesta oportuna a su reclamación (ver Compromisos de Calidad) y a que, si procede, se tomen medidas correctivas. Estas quejas o sugerencias **no supondrán en ningún caso un trato desfavorable** hacia el usuario; al contrario, serán oportunidades para mejorar.

Además de estos derechos, recordamos que los visitantes están amparados por la legislación turística aplicable (Ley de Turismo de Andalucía y normativa municipal), que garantiza sus derechos como usuarios de servicios turísticos. Esta Carta de Servicios amplía y detalla esos derechos en el contexto específico de nuestra Oficina de Turismo.

5. Formas de Participación del Usuario

El Ayuntamiento de Algeciras considera fundamental la participación e implicación de los usuarios para elevar la calidad de los servicios turísticos. Por ello, ponemos a disposición de visitantes y ciudadanos diversos **canales de participación**:

- **Encuestas de satisfacción:** Periódicamente realizamos encuestas breves a los turistas atendidos, para evaluar su grado de satisfacción con la atención recibida y recoger sugerencias. Estas encuestas pueden ser en papel (entregadas en la propia oficina) o digitales (enviadas por correo electrónico tras la visita, si el usuario lo consiente). Agradecemos sinceramente su cumplimentación, ya que sus respuestas nos ayudan a detectar áreas de mejora.
- **Buzón de sugerencias:** En la oficina física existe un buzón donde depositar sugerencias de mejora o comentarios libremente. También se pueden enviar

sugerencias al correo electrónico oficial (ver sección de Contacto). Todas las ideas son bienvenidas; estudiamos su viabilidad y, si se implantan, informamos de ello públicamente (por ejemplo, mediante carteles o noticias en la web municipal, reconociendo el aporte de los visitantes).

- **Redes sociales y web:** La Delegación de Turismo mantiene presencia en redes sociales municipales (https://www.facebook.com/aytoalgeciras/?locale=es_ES) donde los usuarios pueden interactuar, dejando comentarios o consultas que también atendemos lo mejor posible. Igualmente, en la página web municipal de Turismo se habilitará un formulario de contacto/participación para facilitar el envío de opiniones, quejas o propuestas.

Animamos encarecidamente a los usuarios a utilizar estos canales. Su participación activa es la mejor garantía de que nuestros servicios evolucionen para adaptarse a las expectativas reales de quienes disfrutan de Algeciras. Cada sugerencia o comentario será tomado en consideración con espíritu constructivo.

Por último, en caso de disconformidad grave con nuestros servicios, el usuario puede recurrir no solo a nuestros propios mecanismos internos de quejas, sino también a instancias de consumo y turismo de nivel superior (Oficina Municipal de Información al Consumidor, Delegación Territorial de Turismo de la Junta de Andalucía en Cádiz, etc.). Esperamos no obstante poder resolver cualquier insatisfacción directamente y de forma amistosa, tal como nos comprometemos.

6. Datos de Contacto y Horarios

A continuación, se facilitan los datos identificativos y de contacto de la Oficina Municipal de Turismo de Algeciras, para que cualquier persona interesada pueda localizarnos o comunicarse con nosotros fácilmente:

Oficina Municipal de Turismo de Algeciras

Edificio Guillermo Pérez Villalta, Avda. Villanueva s/n, 11207 Algeciras (Cádiz)

Teléfono: 956 672 750 / 670 948 731

Correo electrónico: turismo@algeciras.es

Web: <https://www.algeciras.es> (sección "Turismo")

Horario de atención al público: Lunes a Viernes de **8:00 a 17:30** (horario ininterrumpido)

Los días festivos y fines de semana, la oficina permanece cerrada, pero la información básica está disponible en la web y en tótems informativos).

Idioma de atención principal: Español. Idiomas adicionales: Inglés (habitualmente disponible); Francés y otros idiomas en función del personal de turno o mediante sistemas de traducción. También atendemos consultas escritas en cualquier idioma (vía email o redes), traduciendo las respuestas al idioma de preferencia del usuario.

Coordinación institucional: Esta oficina forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía, en convenio con la Empresa Pública Turismo Andaluz de la Junta de Andalucía. Además, colaboramos con el Patronato Provincial de Turismo de Cádiz y con la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar en iniciativas conjuntas. Ello nos permite disponer de material turístico oficial de ámbito regional y coordinar la información de Algeciras con la de destinos cercanos.

Responsables: La gestión diaria de la Oficina corresponde a un equipo de informadores turísticos, bajo la supervisión de la Jefa de Servicio de Turismo del Ayuntamiento conjuntamente con responsable de la Junta de Andalucía. La responsabilidad última recae en la Delegada de Turismo, Susana Pérez Custodio

(Teniente de Alcalde) y a responsable de la Junta de Andalucía, a quien pueden dirigirse formalmente las sugerencias o reclamaciones que no se hayan resuelto satisfactoriamente en primera instancia.

Compromiso Final: El Ayuntamiento de Algeciras, a través de su Oficina de Turismo, **se obliga al cumplimiento estricto** de lo expuesto en esta Carta de Servicios. Revisaremos este documento periódicamente (al menos cada 2 años) para actualizar contenidos, incluir nuevos servicios o compromisos y adaptarnos a los cambios en las expectativas de nuestros visitantes.

Esta Carta de Servicios estará disponible para el público en la propia Oficina de Turismo (en formato impreso) y en la web municipal (formato digital accesible). Les invitamos a consultarla y a exigir el nivel de servicio que en ella prometemos. Su confianza es nuestra mayor motivación.