



## Carta de Servicios Concejalía de Turismo – Excmo. Ayuntamiento de Mula

### Quienes somos

La Oficina de Información Turística depende administrativa y funcionalmente de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Mula y se encuentra ubicada en el siguiente emplazamiento:

Convento de San Francisco, Calle Doña Elvira ,4

Telf: 968661501

email: [turismo@aytomula.es](mailto:turismo@aytomula.es)

web: [www.turismodemula.es](http://www.turismodemula.es)

### Horario

Horario de atención presencial: de lunes a domingo de 10 a 14 horas. De miércoles a sábado también de 16:30 a 19:30. En Julio y Agosto de 17 a 20 horas. Cerrado los martes, y los días: 25 de diciembre, 1 y 6 de enero.

Los horarios de la Oficina de Turismo se van adaptando según las necesidades del servicio dependiendo de la fechas y los acontecimientos.

La Oficina de Turismo de Mula cuenta con lo siguientes certificados de calidad:

a) **ISO 9001: 2015.** La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización.

b) **Safe Tourism: Safe Tourism Certified'** es un sello que se otorga a todos los y las prestadores(as) de servicios turísticos, como marca de garantía y certificación de implantación del Sistema de prevención de riesgos para la salud frente a la COVID-19.

c) **SICTED:** El SICTED es una metodología que proporciona un sistema de gestión de calidad en un destino turístico que persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista y tiene un enfoque hacia la mejora continua y puesta en valor de los recursos del destino.



d) **Q** de Calidad Turística: La obtención de la Marca implica una mejora en la reputación de la organización y la ostentación de un sello diferenciador frente al cliente potencial. A nivel interno, mejora la gestión y eficacia de las actividades que se realizan, optimiza los recursos, motiva al personal y establece un sistema para controlar de forma eficaz el desempeño de la organización.

## Misión

Dar información turística de carácter municipal y regional que abarque todo tipo de aspectos culturales, patrimoniales, gastronómicos y artísticos, así como información de la oferta del destino, tanto presencial como no presencial y recopilar datos derivados de los servicios prestados y el perfil del visitante/turista.

Potenciar el desarrollo turístico del municipio. Contribuir a la divulgación de los recursos y eventos turístico municipales para el desarrollo de campañas de promoción y marketing del destino.

Ofertar producto turístico municipal (actividades y eventos) que pueda ser adquirido por el público final, sensibilizar a la oferta del destino para la comercialización on line de los productos turísticos en incrementar así la presencia del destino en los canales de venta on line y off line. Afianzar la marca de destino y satisfacer las expectativas de los turistas y visitantes mediante la venta de productos de merchandising.

Dar asesoramiento turístico técnico a aquellas empresas o entes que los soliciten (trasladar información técnico al peticionario, emitir informes técnicos, informes de investigación o análisis de datos estadísticos, etc).

## Normativa

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- UNE- EN ISO 9001\_20015 Sistemas de Gestión de Calidad.
- UNE ISO 14785:2015 Oficinas de Turismo.
- Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.
- Decreto n.º 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)"
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley 11/2014, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia
- Decreto n.º 11/2018, de 14 de febrero, por el que se regulan las empresas de turismo activo de la Región de Murcia.
- Decreto 280/2007, de 3 de agosto, por el que se regulan los organizadores profesionales de congresos de la Región de Murcia.
- Decreto 100/2007, de 25 de mayo, por el que se regulan las agencias de viajes y las centrales de reservas (modificado por Decreto 37/2011).
- Decreto n.º 11/2018, de 14 de febrero, por el que se regulan las empresas de turismo activo de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 11/2018, de 14 de febrero, por el que se regulan las empresas de turismo activo de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 11/2018, de 14 de febrero, por el que se regulan las empresas de turismo activo de la Región de Murcia.
- Decreto 178/1995, de 20 de diciembre, por el que se aprueba la regulación de la profesión de guía de turismo en la Región de Murcia (modificado por Decreto 37/2011).
- ORDEN de 8 de abril de 1997, de la Consejería de Industria, Trabajo y Turismo, que desarrolla el Decreto 178/1995, de 20 de diciembre por el que se aprueba la regulación de la profesión de guía de turismo en la Región de Murcia. (BORM nº 102, 06/05/1997).
- Decreto n.º 123/2018, de 30 de mayo, por el que se regulan los albergues turísticos y los albergues juveniles de la Región de Murcia.

## **Compromisos de calidad**

- Mejorar las satisfacción del turista/visitante.
- Mantener actualizada la información de recursos.
- Cumplir con los plazos comprometidos en la prestación del servicio.
- Formación y cualificación del personal como gestores del destino
- Mantener los certificados de calidad
- Mejoras en infraestructuras y recursos turísticos
- Promover una oferta turística sostenible que ponga en valor y proteja el patrimonio.



## Indicadores

- N.º Servicios totales prestados
- N.º de encuestas realizadas
- Grado de satisfacción del cliente.
- N.º de No conformidades, Quejas y reclamaciones.
- N.º de acciones formativas