



CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA DE TURISME D'ALELLA

1.- *Continguts:*

Nom del servei	OFICINA DE TURISME D'ALELLA
Descripció	<p>L'Oficina de Turisme d'Alella té com a objectiu principal la promoció d'Alella com a destinació turística. Les seves funcions son informar, assessorar i difondre l'oferta turística del municipi i de la resta de Catalunya.</p> <p>L'Oficina de Turisme està inscrita com a tercera categoria, segons el Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.</p> <p>Aquest equipament també és un Punt d'Informació del Parc de la Serralada Litoral fruit d'un conveni signat per l'Ajuntament i el Consorci del Parc de la Serralada Litoral.</p> <p>Està compromesa amb la sostenibilitat i per això compta amb la certificació Biosphere. Aquest programa treballa per garantir un ús òptim dels recursos ambientals, preservar l'autenticitat sociocultural i promoure activitats econòmiques que reportin beneficis socioculturals a la comunitat.</p>



Línies de servei

1. Informació turística

- Informació turística en àmbit local i comarcal.
- Informació turística sobre la destinació Catalunya.
- Informació i assessorament a agents, empreses i entitats turístiques per a qüestions de promoció.

2. Venda d'entrades i/o activitats

- Organitzades per l'Ajuntament d'Alella.
- Organitzades per diferents agents del territori.

3. Punt d'Informació del Parc de la Serralada Litoral

- Informació sobre els recursos que s'ofereixen: itineraris, programes pedagògics, activitats turístiques i de lleure, etc.
- Distribució de fullets, tríptics o altres materials de difusió.
- Promoure programes i activitats de caràcter cultural, pedagògic, divulgatiu i de lleure.

4. Punt d'Informació del Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella

- Informació sobre la Denominació d'Origen Alella, els seus cellers, serveis, activitats turístiques i *Ruta del vi DO Alella*
- Informació sobre puntes de venda i restaurants locals que tinguin vins DO Alella.
- Distribució de fullets, tríptics o altres materials de difusió enoturística del territori.
- Promoció de programes i activitats de caràcter cultural, divulgatiu i de lleure que contribueixin a complementar el calendari del territori DO Alella.

5. Venda de marxandatge

- Articles promocionals de cultura vitivinícola.
- Articles promocionals del municipi o la comarca.
- Llibres o publicacions d'interès turístic i/o local.



	<p>6. Queixes, incidències, suggeriments i propostes</p> <ul style="list-style-type: none">- Recepció i derivació de les queixes, incidències, suggeriments i propostes realitzades pels visitants.- Detectar les necessitats dels visitants i/o ciutadans i transmetre-les als responsables per tal de millorar els serveis generals de l'Oficina de Turisme.
Persones destinatàries	Totes les persones que es dirigeixen a l'Oficina de Turisme d'Alella per demanar informació turística o cultural.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencial Oficina de Turisme d'Alella Riera Fosca, 2 08328 Alella <i>Horari:</i> <i>Horari d'hivern (de novembre a març):</i> <i>De dimecres a diumenge, de 10 a 14.30h.</i> <i>Dilluns i dimarts tancat</i></p> <p><i>Horari d'estiu (d'abril a octubre):</i> <i>Dimarts, dimecres, dijous i diumenge, de 10 a 14.30h</i> <i>Divendres i dissabte, de 10 a 14.30h i de 15.30 a 17.30h.</i> <i>Dilluns tancat.</i></p> <p>Telefònic 93 555 46 50 (en el mateix horari d'atenció al públic)</p> <p>Correu electrònic alella.ofiturisme@alella.cat</p>
Cost per a l'usuari	Els serveis de l'Oficina de Turisme són gratuïts per tothom.
Equip tècnic	Personal de l'Oficina de Turisme d'Alella
Unitat responsable	Gerència d'Enoturisme DO Alella



Regidoria responsable	Regidora de turisme
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.- Ser atès/a amb català, castellà, anglès o francès.- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Oficina de Turisme d'Alella a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.- Respectar els horaris del servei i els horaris fixats per les activitats organitzades.- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.- Respectar l'ordre d'atenció.- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
Compromisos de qualitat	1. Editar dos cops a l'any publicacions promocionals per a difondre els atractius turístics del municipi així com els serveis complementaris.



	<ol style="list-style-type: none">2. Actualitzar mensualment la informació referent les experiències enoturístiques del municipi.3. Obtenir una puntuació igual o superior a 7 en les enquestes de satisfacció del servei rebut a l'Oficina de Turisme.4. Fomentar les xarxes socials de promoció del municipi, obtenint un increment de seguidors d'un 3% anual.5. Renovar el distintiu de qualitat Biosphere anualment.
Suggeriments, agraïments i queixes	<ol style="list-style-type: none">1. Enquesta de satisfacció al visitant Sistema d'enquestes de satisfacció al visitant. 2. Formulació de suggeriments i queixes www.alella.cat/tramits - alella.ofturisme@alella.cat
Vigència i revisió de la carta	La primera edició d'aquesta Carta de serveis ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 30/12/2020 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

2.- *Sistema de seguiment de la Carta:*

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit,



cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

2.1.- Indicadors associats als compromisos de qualitat:

Compromisos	Nom de l'indicador
1. Editar dos cops a l'any publicacions promocionals per a difondre els atractius turístics del municipi així com els serveis complementaris.	Recull de publicacions promocionals editades anualment. (C.1.)
2. Actualitzar mensualment la informació referent les experiències enoturístiques del municipi.	Informe anual de les actualitzacions amb data de les mateixes i captures de pantalla del web. (C.2.)
3. Obtenir una puntuació igual o superior a 7 en les enquestes de satisfacció del servei rebut a l'Oficina de Turisme.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda. (C.3.)
4. Fomentar les xarxes socials de promoció del municipi, obtenint un increment de seguidors d'un 3% anual.	Percentatge d'increment de seguidors. (C.4.)
5. Renovar el distintiu de qualitat Biosphere anualment.	Renovació del distintiu. (C.5.)

Amb l'objectiu de sistematitzar la recollida de dades vinculada amb els indicadors, per a cadascun es disposa d'una fitxa que permet concretar tots els aspectes relacionats amb la interpretació, la recollida i l'explotació de la informació.



2.2.- Fitxes dels indicadors seleccionats:

C.1.- Edició de publicacions	
Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre el nombre de publicacions editades anualment per a difondre els atractius turístics del municipi així com els serveis complementaris.
Font	Registre intern
Fórmula de càlcul	Nombre de publicacions realitzades
Periodicitat	Anual
Departament responsable de la dada	Servei de promoció i gestió turística d'Alella
Departament responsable del seguiment	Gerència d'Enoturisme DO Alella
Valor esperat	⇒ 2
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment s'analitzarà de forma més acurada els seus motius i es proposaran les mesures correctores corresponents.

C. 2.- Actualització de la informació d'experiències enoturístiques	
Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre l'actualització de les experiències enoturístiques que es duen a terme mensualment.
Font	Registre intern
Fórmula de càlcul	Nombre de publicacions realitzades
Periodicitat	Mensual
Persona responsable de la dada	Servei de promoció i gestió turística d'Alella
Persona responsable del seguiment	Gerència d'Enoturisme DO Alella



Valor esperat	⇒ 12 (1 en cada mes natural)
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment s'analitzarà de forma més acurada els seus motius i es proposaran les mesures correctores corresponents.

C. 3.- Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda

Descripció	Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda. S'entén que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut i que la informació facilitada els ha estat entenedora.
Font	Enquesta de satisfacció
Fórmula de càlcul	$\frac{\Sigma \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Departament responsable de la dada	Servei de promoció i gestió turística d'Alella
Departament responsable del seguiment	Gerència d'Enoturisme DO Alella



Valor esperat	⇒ 7
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, formació del personal, etc.). Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida.

C. 4.- Increment de seguidors a les xarxes socials

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre l'augment de seguidors anual a les xarxes socials de turisme Alella (Instagram, Twitter i Facebook).
Font	Xarxes socials
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{seguidors actualitat} - \text{seguidors any anterior}}{\text{seguidors any anterior}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Servei de promoció i gestió turística d'Alella
Persona responsable del seguiment	Gerència d'Enoturisme DO Alella
Valor esperat	⇒ 3%
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment s'analitzarà de forma més acurada els seus motius i es proposaran les mesures correctores corresponents.

C. 5.- Renovació del distintiu de qualitat Biosphere



Descripció	Aquest indicador mesura que s'ha obtingut la renovació del distintiu Biosphere anualment.
Font	Biosphere
Fórmula de càlcul	Distintiu Biosphere
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Servei de promoció i gestió turística d'Alella
Persona responsable del seguiment	Gerència d'Enoturisme DO Alella
Valor esperat	⇒ Si
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment s'analitzarà de forma més acurada els seus motius i es proposaran les mesures correctores corresponents.