

# Oficinas de Información Turística



Cantabria  
Infinita

Carta de Servicios



## CARTA DE SERVICIOS

### ÁREA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

---

#### Información General

El servicio de Información Turística del Gobierno de Cantabria se encuentra gestionado por la Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística, S.A. adscrita a la consejería competente en materia turística.

#### La Red de Oficinas está compuesta por:

- Oficina de Información Turística de Santander
- Oficina de Información Turística de Aeropuerto – Seve Ballesteros
- Oficina de Información Turística de Autobuses - Santander
- Oficina de Información Turística de Laredo
- Oficina de Información Turística de Castro Urdiales
- Oficina de Información Turística de Torrelavega
- Oficina de Información Turística de Santillana del Mar
- Oficina de Información Turística de Unquera (apertura en temporada)
- Oficina de Información Turística de Fuente Dé (apertura en temporada)
- Oficina de Información Turística Parque de la Naturaleza de Cabárceno (apertura en temporada)

#### Descripción del Servicio

La Red de Oficinas del Gobierno de Cantabria presta los servicios de acogida e información de los recursos turísticos, culturales y de ocio de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Fomenta la colaboración y participación en iniciativas públicas y privadas destinadas a la promoción y difusión del destino Cantabria.

Desarrolla y mantiene los estudios, encuestas y análisis sobre la evolución del Turismo en Cantabria.

La Carta de Servicios de Atención e Información Turística pretende:

- Visibilizar ante los turistas, visitantes y ciudadanos, los servicios que presta el servicio de información turística de Cantabria.
- Dar una imagen de transparencia e independencia en la información.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos niveles de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los/as usuarios/as en relación con estos servicios y la responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos
- Mejorar la calidad de los servicios a través de la participación de los visitantes en los canales establecidos para la mejora de la satisfacción de los clientes.
- Visibilizar el trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

## Normativa reguladora

La Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística, S.A., en adelante CANTUR, S.A., S.A., tiene como objeto social la promoción y fomento del turismo y su comercialización (incluyendo los servicios de información) hacia esta Comunidad. Concretamente el artículo 8.2.c) de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, confiere la competencia en materia de información turística a la Sociedad Regional de Turismo (SRT) y desde la absorción de esta en 2012, a Cantur, S.A.

## Mecanismos y Modalidades de participación de la Ciudadanía

- La red de Oficinas de Gobierno de Cantabria promueve procesos participativos, que garanticen el derecho de los ciudadanos a participar de las políticas de la administración previa a la toma de decisiones.
- Los usuarios, turistas, visitantes y la ciudadanía en general tienen a su disposición los siguientes canales de comunicación:
  - Reuniones con la Coordinación del Servicio de Información Turística y la Dirección General de Turismo
  - Sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones: se garantiza el derecho de los visitantes a expresar sus sugerencias o reclamar cuando no hayan recibido el servicio prometido o bien felicitar por la atención recibida.
  - Para conocer la tendencia y evolución del mercado, sondeos de opinión a través de las encuestas turísticas para conocer la opinión de los turistas, visitantes y usuarios.
  - Todos los turistas y visitantes podrán participar activamente a través de diversos canales de comunicación tales como páginas web, redes sociales, etc.

## Compromiso de Calidad

La **Sociedad Regional Cantabra de Promoción Turística (CANTUR, S.A.)**, dentro de las actividades propias de su objeto social, adquiere de forma voluntaria el compromiso con la calidad, aplicando certificaciones que avalan su gestión, a fin de lograr la plena satisfacción de sus clientes.

En el año 2009, Cantur, S.A. asumió su primer compromiso con la calidad, obteniendo así el sello Q de Calidad Turística para la Estación de Esquí y Montaña de Alto Campoo.

Desde entonces no ha cesado en ese compromiso implantando nuevos sistemas de gestión. En 2012 certifica el área de promoción, comercialización, e información turística y en 2014 el campo de golf de Nestares, en 2019 se certificaba el campo de golf Abra del Pas – Celia Barquín. Actualmente, se encuentra trabajando en el desarrollo e implementación de nuevos sistemas que aseguren la mejora continua y la calidad de sus servicios.

Cantur, S.A., en una apuesta por la industria local, establece y fomenta acuerdos comerciales con **proveedores locales** que garantizan el suministro de los mejores productos y servicios.

El desarrollo profesional de futuro, la formación de sus trabajadores, **la seguridad y salud en el trabajo** y el empleo estable y de calidad son una prioridad, por ello implanta y desarrolla políticas que garanticen la consecución de estos y otros valores dentro de la empresa.

En una apuesta constante por la **calidad y la satisfacción de sus clientes**, Cantur, S.A. ha establecido métodos para la medición y conocimiento de la satisfacción de sus clientes.

La **sostenibilidad del medio ambiente** es esencial para Cantur, S.A., por ello, desarrolla políticas medioambientales que **prevengan la contaminación** y garanticen el **cumplimiento de la legislación vigente**, así como otros compromisos adquiridos en el desarrollo de su actividad.

Por todo lo anterior:

- Nos comprometemos a abrir 360 días al año,
- Nos comprometemos a responder a sus preguntas en menos de 24 horas
- Nos comprometemos a enviar la información turística que el turista demande en un plazo máximo de 48 horas
- Nos comprometemos a mejorar la accesibilidad a nuestros servicios
- Nos comprometemos a facilitar la información turística a colectivos con necesidades especiales
- Nos comprometemos a impulsar el uso de prácticas de reutilización y reciclado
- Nos comprometemos a impulsar la innovación, incorporando nuevas tecnologías que beneficien al turista

La presente carta de servicios se encuentra a disposición del público y los usuarios, se revisa y actualiza periódicamente para su continua adecuación al cambiante mercado turístico y las necesidades de la empresa.

## Indicadores de evaluación del servicio

Los indicadores de evaluación del servicio servirán para evaluar periódicamente los compromisos de calidad

Servicio	Compromiso	Indicador
Servicio de Atención Turística	Reuniones	Nº de Reuniones / trimestre
	Edición de material	Nº de publicaciones / Actualizaciones / Impresiones / año
Oficina de Turismo	Servicio de atención turística	Nº de pax atendidas Nº de encuestas realizadas
	Encuestas turísticas	Nº de quejas atendidas
	Atención de quejas y sugerencias	Nº de reclamaciones presentadas
	Atención de reclamaciones	

## Sistema de felicitaciones, reclamaciones, quejas y sugerencias

Los usuarios/as tienen derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio prestado por la Red de Oficinas.

Estas sugerencias, quejas y reclamaciones son un instrumento que garantiza la participación ciudadana, ya que éstas pueden ser presentadas en cualquier momento y por cualquier persona.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones deben ser realizadas por escrito, a través de los diferentes canales habilitados al efecto:

- Formulario de Felicitaciones, quejas y sugerencias
- Hoja oficial de Reclamaciones a través de la Dirección General competente del Gobierno de Cantabria
- Mail: [atencionalcliente@cantur.com](mailto:atencionalcliente@cantur.com)

La Red de Oficinas de Turismo facilita el acceso a estos canales de comunicación informando de los mismos a los usuarios y dándole respuesta personalizada siendo valoradas las mismas en las reuniones sectoriales.

El plazo de contestación no será superior a quince días hábiles desde su recepción.

## Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

### Castro Urdiales

Avda. de la Constitución s/n. Parque Amestoy.

Tel: 942 87 15 12

[turismocastro@cantur.com](mailto:turismocastro@cantur.com)

### Aeropuerto de Santander - Seve Ballesteros

Ctra. del Aeropuerto, s/n

Tel: 942 25 09 04

[turismoaeropuerto@cantur.com](mailto:turismoaeropuerto@cantur.com)

### Estación de autobuses de Santander

c/ Navas de Tolosa s/n

Tel: 629 91 04 40

[turismoestacionbus@cantur.com](mailto:turismoestacionbus@cantur.com)

### Santander (Oficina regional)

c/ Hernán Cortés, 4 (Mercado del Este)

Tel: 942 31 07 08

[turismosantander@cantur.com](mailto:turismosantander@cantur.com)

### Santillana del Mar

c/ Jesús Otero, 20

Tel: 942 81 88 12 | 942 81 82 51 | Fax: 942 84 02 65

[turismosantillana@cantur.com](mailto:turismosantillana@cantur.com)

### Torrelavega

Plaza José M<sup>a</sup> González Trevilla (Pequeñeces)

Tel: 942 13 30 77

[turismotorrelavega@cantur.com](mailto:turismotorrelavega@cantur.com)

### Unquera (Val de San Vicente)

c/ San Felipe Neri, junto a la Casa de Cultura Villa Mercedes

Tel: 690 602 107

[turismounquera@cantur.com](mailto:turismounquera@cantur.com)

### Fuente Dé

Fuente Dé s/n

C.P. 39588

Tel: 626346879

[turismofuentede@cantur.com](mailto:turismofuentede@cantur.com)

### Cabárceno

39690 Obregón - Cantabria

Tel: 606 592 281

[infoturcabarceno@cantur.com](mailto:infoturcabarceno@cantur.com)

### Laredo

Alameda de Miramar, s/n

39770 Laredo - Cantabria

Tel: 942 611 096

[turismolaredo@cantur.com](mailto:turismolaredo@cantur.com)

### Horario de atención al público

Puede consultarlo a través de la web de turismo de Cantabria ya que este varía en función de la temporada: [www.turismodecantabria.com](http://www.turismodecantabria.com)

El teléfono de Información Turística e InfoCantur, 942 31 07 08 ,y el correo electrónico [turismosantander@cantur.com](mailto:turismosantander@cantur.com), están disponibles de lunes a domingo de 08:00 A 21:00.