

Oficinas de Información Turística



Información
Turística

Cantabria
Infinita

Carta de Servicios



AÑO JUBILAR
LEBANEÑO
2023-2024

Revisado febrero 2024

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 Fuente Dé (apertura en temporada)
- Oficina de Información Turística Parque de la Naturaleza de Cabárceno

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. En concreto, 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 Cántabra 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.** Nuestro equipo de técnicos informadores cumple firmemente con este compromiso atendiendo a los visitantes y locales en todas las épocas del año.
- **Nos comprometemos a responder a sus preguntas en menos de 24 horas.** Este compromiso se lleva a cabo con éxito la mayor parte del año excepto en algún momento puntual causado por alguna promoción especial o campaña publicitaria donde el volumen de demandas se ve desbordado intentando contestar en el menor tiempo posible. Aun con todo, certificamos mediante estadísticas que el 98% de las consultas han sido atendidas dentro del tiempo estipulado.
- **Nos comprometemos a enviar la información turística que el turista demande en un plazo máximo de 48 horas.** Los envíos de cualquier tipo de información solicitada se realizan de forma inmediata exceptuando las solicitudes de información postal puesto que dependemos de los días establecidos de recogida estipulados. Además de las peticiones gestionadas vía email, se ofrece al turista presencial la posibilidad de recibir en su correo o móvil información turística fomentando el uso de las nuevas tecnologías y evitando así el desperdicio de papel. Esta información llega al visitante en el momento de su petición.
- **Nos comprometemos a mejorar la accesibilidad a nuestros servicios.** La mayoría de nuestras oficinas cuenta con un espacio habilitado para poder ofrecer una atención adecuada a cada visitante adaptándonos a sus necesidades. Hacemos todo lo posible para que cada una de nuestras mejoras sean inclusivas. Contamos con un mapa en braille para las personas con discapacidad visual y así mismo hay

personal en algunas oficinas cualificado para la atención a personas con discapacidad auditiva.

- **Nos comprometemos a facilitar la información turística a colectivos con necesidades especiales.**
- **Nos comprometemos a impulsar el uso de prácticas de reutilización y reciclado.** Todas las oficinas cuentan con recipientes para envases de papel y cartón y envases de plástico, siendo los materiales más utilizados. Promovemos la reutilización de hojas de papel de las que se puedan dar un segundo uso siempre teniendo en cuenta la ley de protección de datos. Además de fomentar una política de reducción en la impresión de material en papel a favor del uso de materiales en formato digital.
- **Nos comprometemos a impulsar la innovación, incorporando nuevas tecnologías que beneficien al turista.** Vamos incorporando herramientas tecnológicas que mejoren la experiencia de nuestros usuarios y el servicio que se ofrece desde las oficinas de turismo.

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

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

Whatsapp: 682 797 173

turismocastro@cantur.com

Aeropuerto de Santander - Seve Ballesteros

Ctra. del Aeropuerto, s/n

Tel: 942 25 09 04

Whatsapp: 646 669 227

turismoaeropuerto@cantur.com

Estación de Autobuses de Santander

c/ Navas de Tolosa s/n

Tel: 942 06 21 40

Whatsapp: 629 91 04 40

turismoestacionbus@cantur.com

Santander (Oficina regional)

Edificio Estacion Marítima S/N

Tel: 942 31 07 08

Whatsapp: 690 600 825

turismosantander@cantur.com

Santillana del Mar

c/ Jesús Otero, 20

Tel: 942 81 88 12

Whatsapp: 682 494 201

turismosantillana@cantur.com

Torrelavega

Plaza José M^a González Trevilla (Pequeñeces)

Tel: 942 06 21 17

Whatsapp: 636 342 986

turismotorrelavega@cantur.com

Fuente Dé

Fuente Dé s/n

Tel y Whatsapp: 626 346 879

turismofuentede@cantur.com

Cabárceno

39690 Obregón - Cantabria

Tel y Whatsapp: 606 592 281

infoturcabarceno@cantur.com

Laredo

Alameda de Miramar, s/n
39770 Laredo - Cantabria
Tel: 942 611 096
Whatsapp: 629 382 630
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

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