

# CARTA DE SERVICIOS TURISMO



NOVIEMBRE 2020



## Índice

<b>1. Presentación.....</b>	<b>Pág. 2</b>
<b>2. Servicios prestados.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>3. Compromiso calidad.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>4. Medidas subsanación.....</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>5. Derechos y responsabilidades.....</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>6. Ubicación y contacto.....</b>	<b>Pág. 6</b>

## 1. Presentación

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) este consiste en *“aquellas actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año”*. Por otro lado, La Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, define la actividad turística como *“la destinada a proporcionar a los usuarios turísticos directa o indirectamente los servicios de alojamiento, restauración, información, asistencia y acompañamiento, transporte y actividades complementarias”*.

Ambas definiciones hacen hincapié en la importancia de esta actividad en la actividad económica general al proporcionar recursos de transporte, restauración, instalaciones para el ocio, los negocios, etc. Los visitantes necesitan recursos y estos generan actividad, dinamizando servicios preexistentes y creando otros nuevos adaptándose a la demanda de los usuarios. La actividad turística es uno de los grandes motores económicos del país en general y en particular de algunas comunidades autónomas que obtienen grandes porcentajes de su PIB. Como ejemplo de su importancia, podemos observar que en la actualidad y tras el parón que ha generado la pandemia de la COVID-19 el sector turístico se ha deshecho de miles de puestos de trabajo y se están concentrando esfuerzos a todos los niveles para evitar que estas empresas salgan del circuito productivo y arrastren con ellas una pérdida del PIB potencial de estado.

El turismo por tanto es una herramienta económica de primer nivel, pero que también proporciona otros beneficios derivados como son el mantenimiento y la protección del patrimonio cultural e histórico de un territorio.

Desde el Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama, nos hemos propuesto proteger nuestro patrimonio cultural, artístico, histórico y medio ambiental, y darlo a conocer para crear corrientes turísticas que dinamicen económicamente el municipio, especialmente sectores como la hostelería, restauración y el comercio. Y para ello, desde la Concejalía de Turismo, de reciente creación queremos crear una oferta que ponga en valor la riqueza de nuestro territorio y promocióne las actividades que se organicen en el mismo.

Para ello apostamos por el turismo sostenible, con el máximo respeto al medio ambiente y como canal de transmisión de valores medioambientales. No cabe duda de que nuestra variedad de paisajes, flora y fauna merecen una especial protección por parte de todos en especial la ribera del Río Jarama. Podemos ofrecer a los visitantes

naturaleza en estado puro a través de nuestras rutas de senderos que discurren por los núcleos poblacionales de Paracuellos. Una opción deportiva y paisajística ideal para compartir con la familia y con amigos, con una ubicación estratégica, a un paso de Madrid.

Por otra parte, Paracuellos de Jarama tiene recursos culturales e históricos suficientes para conformar una oferta que atraiga turistas y que a medio plazo haga del turismo un sector económico más de nuestra ciudad, generando riqueza y puestos de trabajo. En definitiva, conocer y dar a conocer nuestra ciudad y todo lo que puede ofrecer a sus visitantes.

## 2. Servicios prestados

- **Planificación y ordenación del sector turístico de Paracuellos.**
- **Gestión de los recursos de información turística.**
- **Colaboración con gestores públicos y privados en campañas y actividades destinadas a la promoción y difusión turística de la ciudad.**
- **Diseño de una oferta turística atractiva y sostenible en torno a los valores paisajísticos, medioambientales, históricos, sociales y culturales de Paracuellos.**
- **Realización de campañas de promoción y difusión turística.**
- **Señalización de monumentos y lugares susceptibles de interés turístico.**
- **Información al visitante de los recursos turísticos de Paracuellos.**
- **Promoción y difusión de la ruta de senderos.**
- **En colaboración con la Concejalía de Medio Ambiente, la protección de nuestro patrimonio natural, el cuidado de nuestras zonas verdes, la flora y la fauna.**

## 3. Compromisos de calidad

### **Compromiso 1**

Construir una oferta turística atractiva y sostenible que ponga en valor y proteja el patrimonio cultural, histórico, artístico y medioambiental de Paracuellos de Jarama.

### **Compromiso 2**

El desarrollo de las funciones con el mayor nivel de calidad dentro del marco legal establecido, procurando alcanzar la mayor satisfacción posible de todos los visitantes.

### **Compromiso 3**

El mantenimiento y mejora continua, revisando los procedimientos y actuaciones.

### **Compromiso 4**

La puesta a disposición de canales (telefónico, presencial, telemático) para recoger quejas, sugerencias y demandas de los vecinos con respecto al trabajo desarrollado por la Concejalía.

### **Compromiso 5**

Informar a todas las personas interesadas que así lo requieran de los diferentes servicios, mediante una información sencilla, clara y concisa.

### **Compromiso 6**

El fomento de la participación de todo el personal en este esfuerzo de superación y mejora.

### **Compromiso 7**

El fomento de la innovación que garantice una gestión eficaz y la adaptación constante a las necesidades de la demanda.

### **Compromiso 8**

Fomento de la sostenibilidad tanto cultural como social, medioambiental y económica.

### **Compromiso 9**

Protección del patrimonio cultural, histórico, artístico y medioambiental de Paracuellos de Jarama.

### **Compromiso 10**

Creación de campañas de promoción turística adaptadas a las necesidades de los visitantes sin discriminación alguna.

### **Compromiso 11**

Total compromiso con la accesibilidad y el impulso para la creación de itinerarios accesibles a los lugares de interés.

## 4. Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la Concejalía incumple los compromisos declarados en la Carta de servicios pueden formular sus quejas mediante:

- ▶ El buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:

[turismo@paracuellosdejarama.es](mailto:turismo@paracuellosdejarama.es)

- ▶ Escrito presentado al Registro:

Registro municipal, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento, <https://sede.paracuellosdejarama.es/>

En caso de incumplimiento, se tiene que informar a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas.

## 5. Derechos y responsabilidades

### 5.1 Derechos de los ciudadanos ante la Concejalía

- Recibir una atención personalizada, trato amable, no discriminatorio confidencial y de manera correcta y precisa.
- Elegir el canal por el cual se dirige a nuestra Concejalía como el presencial, telefónico y o mediante correo electrónico.
- Proponer aquellas sugerencias que estimen oportunas para mejorar la atención, gestión de los recursos turísticos o planificación del mismo.
- A ser contestados por la Concejalía de Turismo en un plazo inferior a 5 días naturales.
- Recibir información veraz, clara y concisa adecuada a lo solicitado.
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.

### 5.2 Derechos de los ciudadanos como consumidores de servicios turísticos

Se recogen en el art. 8 de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid y son los siguientes con independencia de los derechos que les asistan en calidad de consumidores:

a) A recibir información útil, precisa y veraz, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios.

b) A que se le faciliten los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas.

c) A obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación, y, en cualquier caso, las correspondientes facturas legalmente emitidas.

d) A recibir de la empresa turística bienes y servicios de calidad acordes en naturaleza y cantidad con la categoría que ostente el establecimiento elegido.

e) A ser atendidos con el debido respeto.

f) A formular reclamaciones.

g) A tener garantizada en las instalaciones y servicios turísticos la salud y seguridad de su persona y la seguridad de sus bienes en los términos establecidos en la legislación vigente.

h) A participar en la adopción de decisiones de los poderes públicos en los términos previstos en la legislación vigente, a través de sus asociaciones u órganos de representación.

### **5.3 Responsabilidades**

- Mantener una actitud correcta hacia el personal de la Concejalía de Turismo.
- Plantear sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto para agilizar la respuesta.
- Hacer un uso responsable de los servicios públicos.

## **6. Ubicación y contacto**

### **Concejalía de Turismo**

**Dirección:** Plaza Constitución 1, 28860, Paracuellos de Jarama

**Correo Electrónico:** [turismo@paracuellosdejarama.es](mailto:turismo@paracuellosdejarama.es)