

Carta de Compromisos Oficinas Municipales de Información Turística Ayuntamiento Calvià.	SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<p>El ayuntamiento de Calvià apuesta por los modelos de calidad en la Administración pública con el objeto de mejorar los servicios prestados y satisfacer las expectativas de nuestros ciudadanos y visitantes. Por ello, en esta línea, hemos elaborado una Carta de Compromisos de Oficinas Municipales de Información Turística con la que pretendemos acercar los principales servicios a todos los ciudadanos y visitantes y cumplir cada uno de éstos compromisos.</p> <p>SERVICIOS Y OBJETIVOS DE LA UNIDAD</p> <p>La red de Oficinas Municipales de Información Turística ha sido creada con la finalidad de facilitar información a los turistas que visitan el municipio de Calvià y ofrecerles un servicio adaptado a sus necesidades de manera que puedan optimizar su estancia en nuestro municipio y adquirir unos mayores conocimientos tanto de Calvià como de la Isla de Mallorca en general.</p> <p>El personal a cargo de las Oficinas Municipales de Información Turística ofrece orientación e información a todos los visitantes sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oferta de alojamiento turístico de Calvià (oferta de plazas hoteleras y oferta de apartamentos turísticos) Oferta de servicios turísticos, oferta complementaria y lúdica del municipio de Calvià Actos culturales y musicales en Calvià y en el resto de la isla de Mallorca Patrimonio histórico, artístico y natural propio de Calvià y del resto de la isla de Mallorca Oferta de artesanía popular, gastronomía y costumbres populares Rutas y visitas turísticas de especial interés Oferta deportiva, tanto por lo que respecta a instalaciones disponibles como a actividades a desarrollar. Horarios, rutas y frecuencias del servicio de transporte público Servicios, direcciones y teléfonos de interés (embajadas, consulados, urgencias...) Recepción de las quejas formuladas y su derivación hacia los organismos competentes (Ajuntament, Conselleria de Turismo, Conselleria de Sanidad y Consumo, etc.) Recepción y atención de grupos organizados de estudiantes y grupos educacionales facilitando información turística y general del municipio de Calvià y de la Isla de Mallorca en general. <p>UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA</p> <p>El Departamento de Calidad del Ayuntamiento es la unidad responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta.</p> <p>QUEJAS Y SUGERENCIAS</p> <p>Puede presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias sobre los servicios municipales, a través del Servicio de Quejas del Ayuntamiento: telefónicamente (900690690), mediante correo electrónico (queixa@calvia.com), mediante la cumplimentación de formulario que aparece en la página Web www.calvia.com o de forma presencial acudiendo a las Oficinas de información Turística o a al Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Calvià.</p>	<p>1- OFICINAS ABIERTAS. Horario Atención al público en todas las oficinas de lunes a domingo de 9 a 18 horas</p> <p>2- OFICINAS ÁGILES.</p> <p>3- INFORMACIÓN ÚTIL, OBJETIVA, NEUTRA Y TRANSPARENTE.</p> <p>4- ATENCIÓN EN IDIOMAS MAYORITARIOS.</p> <p>5- ANALISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO. Tenemos un sistema de Quejas y sugerencias.</p> <p>6 -TELE-ATENCIÓN</p> <p>7- FOMENTO NUEVAS TECNOLOGIAS</p> <p>8- OFICINAS DE FACIL LOCALIZACIÓN.</p> <p>9- OFICINAS ACCESIBLES. Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados</p>	<p>Mantener las cinco oficinas abiertas durante los horarios establecidos.</p> <p>Presencia suficiente de informadores para atender las demandas, especialmente en los momentos de mayor afluencia de visitantes.</p> <p>La información entregada a los usuarios eficaz y coherente (capaz de dar repuesta, clara, precisa y veraz de las demandas) y homogénea (el mismo servicio en todas las oficinas)</p> <p>Comunicar y facilitar información oral al menos en 4 idiomas: castellano, catalán, inglés y alemán, en todas las oficinas</p> <p>Comunicar y facilitar información gráfica al menos en 4 idiomas, en todas las oficinas.</p> <p>Informadores identificados con los idiomas que hablan.</p> <p>Se atenderán sus quejas, sugerencias y reclamaciones sobre los servicios municipales o la oferta y la infraestructura turística y tramitarlas a la institución responsable.</p> <p>Respuesta en el plazo de 24 h. a las demandas de información turística efectuadas por correo, fax y correo electrónico e inmediata a las realizadas por teléfono.</p> <p>Información turística básica las 24 h. Fomentando el uso de las nuevas tecnologías</p> <p>Disponemos de señalización urbana para localizar las oficinas turísticas con facilidad.</p> <p>Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida</p>	<p>% cumplimiento de horario</p> <p>Núm. de usuarios, desglosados por idiomas y franjas horarias Ratio número usuarios/hora por informadores % de usuarios de las OMITS sobre el turismo real del municipio</p> <p>Grado de satisfacción de los usuarios sobre precisión y profesionalidad en las respuestas</p> <p>Número de idiomas hablados por el personal de una oficina de turismo Estadística de los visitantes por idiomas</p> <p>% de documentos propios escritos en cuatro idiomas</p> <p>% de informadores turísticos identificados.</p> <p>Número de quejas gestionadas sobre el número de quejas recibidas</p> <p>Tiempo medio de respuesta a las demandas efectuadas por correo, teléfono, fax y correo electrónico.</p> <p>Nº visitantes de página web: www.calvia.com www.visiticalvia.com</p> <p>Valoración otorgada en la encuesta de satisfacción, en cuanto a la señalización de la localización de las oficinas</p> <p>Nº de quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las OMITS.</p>

Statement of Commitment Municipal Tourist Information Offices Calvià Town Hall.	SERVICES	PLEDGES	INDICATORS
<p>Calvià Town Hall has made a pledge for quality throughout the Civil Service, with a view to improving the services provided and fulfilling the expectations of both our citizens and visitors. As a result of this, a Statement of Commitment for the Municipal Tourist Information Offices has been drawn up, with a view to familiarising all citizens and visitors with the main services they provide, and thus fulfill each and every one of these commitments.</p> <p>SERVICES AND OBJECTIVES</p> <p>The network of Municipal Tourist Information Offices was created in order to provide information for tourists visiting the municipality of Calvià, and offer them a service suitable to their requirements, thus enabling them to enjoy their stay in our municipality, to the maximum. Also, to help them acquire a greater knowledge, not only of Calvià, but of the island of Mallorca in general.</p> <p>The staff of the Municipal Tourist Information Offices offers guidance and information to all visitors on the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> Availability of tourist accommodation in Calvià (both hotels and apartments) Services and facilities for tourists in the municipality of Calvià Cultural and musical events, both within the municipality of Calvià and throughout the rest of the island of Mallorca Historic, artistic and natural heritage of Calvià and the rest of the island of Mallorca Traditional craftwork, gastronomy and local customs Popular tourist routes and places to visit Sports facilities – installations and activities (e.g. hiking) Information on public transport (timetables, routes, etc.) Important services, addresses and telephone numbers (embassies, consulates, accident & emergency...) Receipt of complaints by tourists, and derivation to the relevant institution (Town Hall, Ministry of Tourism, Ministry of Health and Consumer Protection, etc.) Visits of groups of students and educational, providing both tourist and general information on the municipality of Calvià and of the Island of Mallorca in general. <p>DEPARTMENTAL UNIT RESPONSIBLE FOR THE SERVICES CHARTER</p> <p>The Town Council's Quality Department is the Unit responsible for ensuring that the commitments of quality made in this Services Charter are fulfilled.</p> <p>COMPLAINTS AND SUGGESTIONS</p> <p>Complaints, reclamations or suggestions related to municipal services can be made to the Town Hall Complaints Service : by phone (900690690), by e-mail (queixa@calvia.com), by filling in the form which appears in the web page www.calvia.com, or in person in either the Tourist Information Offices or the Citizens' Service Department in Calvià Town Hall.</p>	<p>1 OFFICES Opening hours:-All offices Monday to Sunday between 9h. and 18h.</p> <p>2 -DYNAMIC OFFICES.</p> <p>3 -INFORMATION WHICH IS USEFUL, OBJECTIVE, UNBIASED AND TRANSPARENT.</p> <p>4 VERBAL INFORMATION IN AT LEAST 4 LANGUAGES.</p> <p>5 -INVESTIGATING CUSTOMER NEEDS There is a procedure in place for addressing suggestions and complaints</p> <p>6 -TELE-ATENCIÓN</p> <p>7 -PROMOTION OF NEW TECHNOLOGY</p> <p>8 -EASILY LOCATED OFFICES Signs indicating the locations of the Tourist Information Offices</p> <p>9 -OFFICES WITH EASY ACCESS Well sign-posted access points for the less mobile</p>	<p>Maintain the five offices open during the stipulated times.</p> <p>Sufficient staff on duty to meet the demands of visitors, especially during busiest periods (high season).</p> <p>Information is provided efficiently and coherently (clear, precise and truthful answers to questions) and consistent (the same level of service in all offices)</p> <p>Communicate and provide verbal information in, at least, 4 languages: Spanish, Catalan, English and German, in all offices</p> <p>Communicate and provide graphic information in, at least, 4 languages, in all offices.</p> <p>Members of staff identified by the languages they speak.</p> <p>Complaints and suggestions pertaining to municipal services or tourist facilities and infrastructure will be accepted and forwarded to the relevant institution.</p> <p>A 24 hour response turnaround to all information requests via fax and e mail, with an immediate response to those enquiries over the telephone.</p> <p>Basic tourist information 24 hours a day, encouraging the use of new technology.</p> <p>Well maintained access for those with reduced mobility</p> <p>Access for those with reduced mobility will be well maintained</p>	<p>% compliance with opening hours</p> <p>Number of users, broken down by language and time period. Ratio of number of users per hour, per member of staff % of users of the offices for actual tourism of the municipality</p> <p>Degree of users' satisfaction regarding accuracy and professionalism of information</p> <p>Number of languages spoken by staff of a Tourist Information Office Statistics of visitors by language</p> <p>% of own documents written in four languages</p> <p>% members of staff identified</p> <p>The number of complaints addressed against the number of complaints received.</p> <p>The average response time in dealing with the information requests via post, telephone , fax and e mail.</p> <p>Number of hits on web sites: www.calvia.com www.visiticalvia.com</p> <p>Customer satisfaction questionnaires commend signaling indicating the locations of the offices</p> <p>Number of complaints regarding access points for persons with reduced mobility available in the OFFICES.</p>

Mitteilung über das Engagement des Fremdenverkehrsbüros im Rathaus von Calvià.	SERVICE	VERSPRECHUNGEN	INDIKATOREN
<p>Das Rathaus Calvià verspricht im öffentlichen Dienst eine Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen zu bieten, um die Erwartungen der Bürger, sowie der Besucher zu erfüllen. In Folge dessen, wurde eine Verpflichtungserklärung, dass jede einzelne Aufgabe erfüllt werden wird, von dem städtische Fremdenverkehrsbüro abgegeben, um das Vertrauen der Bürger und der Besucher zu stärken.</p> <p>LEISTUNGEN UND ZIELE</p> <p>Das Netzwerk der städtischen Touristeninformationsbüros wurde zur Bereitstellung von Information für Touristen in der Gemeinde Calvià entwickelt. Mit diesem Dienst sollen die Bedürfnisse der Besucher gedeckt werden, damit sie ihren Aufenthalt bestmöglich genießen können. Zusätzlich möchte man ein grösseres Wissen, nicht nur über die Gemeinde Calvià, sondern auch über die Insel Mallorca im Allgemeinen, übermitteln.</p> <p>Die Mitarbeiter des städtischen Informationsbüros bieten Beratung und Informationen für alle Besucher zu folgenden Themen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verfügbarkeit von touristischen Unterkünften (für Hotels und Ferienwohnungen) Service und Einrichtungen für Touristen in der Gemeinde Calvià Kulturelle und musikalische Veranstaltungen, sowohl in der Gemeinde Calvià als auch in allen anderen Gemeinden von Mallorca. Historisches, künstlerisches und natürliches Erbe von Calvià und der restlichen Insel, Mallorca Traditionelle Handwerkskunst, Gastronomie und lokale Bräuche Beliebte Touristenorte und Plätze Sportanlagen – Anlagen für Aktivitäten (z.B. wandern) Informationen über den öffentlichen Verkehr (Fahrpläne, Routen, etc.) Wichtige Dienste, Adressen und Telefonnummern (Botschaften, Konsulate, Unfall- und Notfalldienste...) Beschwerdestelle für Touristen und Weiterleitung an die zuständige Institution (Rathaus, Tourismus Ministerium, Gesundheit und Verbraucherschutz, etc.) Gruppenbesuche von Studenten und Studienfahrten, die sowohl touristische sowie allgemeine Informationen über die Gemeinde Calvià und Mallorca enthalten. <p>Die Qualitätsabteilung des Rathauses ist zuständig für die Kontrolle der Leistungen bzw der Qualität, sowie Beschwerden und Anregungen:</p> <p>Sie können Ihre Beschwerden und/oder Anregungen über die Gemeinde- Dienstleistungen per Telefon (900690690) oder per email (queixa@calvia.com) vortragen, ein Formular der Webseite www.calvia.com ausfüllen oder auch persönlich in den Fremdenverkehrsbüros oder im Bürger-Service-Office der Gemeinde Calvia (im Rathaus).</p>	<p>1 -BÜROS ÖFFNUNGSZEITEN: Magaluf, SANTA PONÇA, PALMANOVA, PEGUERA: Montag bis Sonntag zwischen 9.00 und 18.00 Uhr</p> <p>2 -DYNAMISCHE BÜROS</p> <p>3- NÜTZLICHE OBJEKTIVE, UNPARTEIISCHE UND TRANSPARENTE INFORMATIONEN</p> <p>4- GARANTIERTER SERVICE GRAPHISCHE INFORMATIONEN</p> <p>5- UNTERSUCHUNG DER KUNDENBEDÜRFNISSE Es wurde eine Anlaufstelle für Anregungen und Beschwerden geschaffen</p> <p>6- STUNDEN ANTWORT-SERVICE</p> <p>7- FÖRDERUNG NEUER TECHNOLOGIEN</p> <p>8- -GUT ZU FINDENDE BÜROS Schilder welche die Standorte der Fremdenverkehrsbüros anzeigen</p> <p>9- BÜROS MIT GUTER ZUGÄNLICHKEIT Gute Zugangspunkte für Personen mit eingeschränkter Mobilität.</p>	<p>Das alle fünf Büros zu den angegeben Zeiten geöffnet sind.</p> <p>Ausreichend Personal im Einsatz, um den Anforderungen der Besucher, vor allem während der Hochsaison, gerecht zu werden.</p> <p>Effiziente Informationen (klare, präzise und wahrheitsgemässe Antworten) mit dem gleichen Maß an Service in allen Büros.</p> <p>Kommunikation und verbale Information, wird in mindestens 4 Sprachen: Spanisch, Katalanisch, Englisch und Deutsch, in allen Büros gewährleistet.</p> <p>Kommunikation und graphische Informationen, wird in mindestens 4 Sprachen, in allen Büros, gewährleistet.</p> <p>Das Personal identifiziert sich, mit den jeweils kundigen Sprachen.</p> <p>Beschwerden und Anregungen in Bezug auf kommunale Dienstleistungen, oder touristische Einrichtungen und Infrastruktur, werden angenommen und an die relevante zuständige Abteilung weitergeleitet.</p> <p>Ein 24 Stunden Antwort-Service für alle Informationen die über Fax und e-mail gestellt wurden und einer sofortigen Antwort von Fragen die übers Telefon gestellt wurden.</p> <p>Grundlegende touristische Informationen, für 24 Stunden am Tag, mit der Anregung zur Anwendung von neuen Technologien.</p> <p>Leicht zu findende Fremdenverkehrsbüros durch gute Beschilderung.</p> <p>Gute Zugänglichkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität.</p>	<p>Prozentsatz der Übereinstimmung mit den Öffnungszeiten.</p> <p>Anzahl der Benutzer, aufgeschlüsselt nach Sprache und Zeitraum. Verhältnis der Anzahl von Anwendern pro Stunde, pro Mitarbeiter. Prozentsatz der Nutzer der Fremdenverkehrsbüros, für den tatsächlichen Tourismus in der Gemeinde.</p> <p>Stand der Nutzerzufriedenheit in Bezug auf Genauigkeit und Professionalität von Informationen.</p> <p>Anzahl der Sprachen welche von den Angestellten der Touristeninformationsbüros, gesprochen werden. Statistik der Sprachen der Besucher.</p> <p>Prozentsatz von eigenen Dokumenten, geschrieben in vier Sprachen.</p> <p>Prozentsatz der identifizierten Angestellten.</p> <p>Die Anzahl der bearbeiteten Beschwerden im Vergleich zu den erhaltenen Beschwerden.</p> <p>Die durchschnittliche Antwortzeit im Umgang mit den Anfragen via Post, Telefon, Fax und e-mail.</p> <p>Anzahl der hits von den web Seiten: www.calvia.com www.visiticalvia.com</p> <p>Fragebögen über die Kundenzufriedenheit über die Ausweisung der Standorte der Fremdenverkehrsbüros.</p> <p>Anzahl der Beschwerden bezüglich der Zugänglichkeit der Büros für Personen mit eingeschränkter Mobilität.</p>

<p>MAGALLUF</p> <p>C/ Pere Vaquer Ramis, 1. 07181 Magaluf - Calvià - Mallorca Telephone : +34 971 131 126 . Fax: +34 971 131 188 e-mail: omt@magalufcalvia.com</p>	<p>SANTA PONÇA</p> <p>C/ Via Puig de Galatzo, s/n. 07181 Santa Ponça - Calvià - Mallorca Telephone : +34 971 691 712. Fax: +34 971 694 137 e-mail: omtsantaponca@calvia.com</p>	<p>PALMANOVA</p> <p>C/ Passeig del Mar, 13. 07181 Palmanova - Calvià - Mallorca Telephone./Fax: +34 971 682 365 e-mail: omt@palmanova@calvia.com</p>	<p>PEGUERA</p> <p>C/ Ratolí, 1 . 07160 Peguera - Calvià - Mallorca Telephone: +34 971 687 083. Fax: +34 971 685 468 e-mail: omt@peguera@calvia.com</p>
--	--	---	---