

## QUIÉNES SOMOS

El Patronato Provincial de Turismo de la Costa Blanca es un Organismo Autónomo perteneciente a la Diputación Provincial de Alicante, creado para gestionar las competencias de materia turística que le atribuye la legislación. Este Organismo tiene personalidad jurídica pública y plena capacidad jurídica para el cumplimiento de sus fines.

## SERVICIOS

Organización y asistencia a eventos de promoción turística nacional e internacional

Realización de campañas de comunicación y publicidad

Concesión de ayudas económicas a ayuntamientos y asociaciones sin ánimos de lucro para acciones de promoción turística en la provincia de Alicante

Administración de contenido turístico de la Costa Blanca en herramientas digitales

Publicación de material turístico promocional de la Costa Blanca

## FORMAS DE COLABORACIÓN AYÚDANOS A MEJORAR

**Necesitamos su ayuda para la prestación de un servicio eficaz y adaptado a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios/clientes.** Pueden colaborar con nosotros mediante la participación en los grupos de trabajo creados y mediante la aportación de sus sugerencias en los buzones correspondientes.

## MISIÓN Y VISIÓN

**Promocionar la marca Costa Blanca y la provincia de Alicante** como destino turístico, tanto en los mercados clásicos como los emergentes, a través del entorno digital, internet, la movilidad y los medios sociales.

**Poner al turista en el centro de todos los procesos,** mantener el liderazgo sectorial y posicionar a la Costa Blanca a la vanguardia de la promoción turística.

La misión y la visión pivotan en torno a dos objetivos sobre los que se estructura toda la estrategia de promoción: **segmentación y vertebración de la oferta y desestacionalización de la demanda.**

## COMPROMISOS E INDICADORES

**1/** Publicar y comunicar a los ayuntamientos y asociaciones del sector turístico nuestro Plan Operativo de Promoción (POP) durante el primer trimestre del año.

*Fecha de publicación y de comunicación del Plan Operativo de Promoción.*

**2/** Alcanzar un promedio de satisfacción, de mínimo 3,8 puntos sobre 5, en el total anual de las encuestas de satisfacción post-feria/fam-trip.

*Puntuación media anual de satisfacción obtenida en ferias y fam-trips.*

**3/** Publicar y enviar al menos una memoria anual con los eventos de promoción turística y acciones realizadas.

*Número de memorias (eventos de promoción turística y acciones realizadas) publicadas y enviadas anualmente*

**4/** Resolver el 100% de las subvenciones en un plazo inferior al legalmente establecido: 6 meses desde la publicación de las bases de la convocatoria.

*Porcentaje de expedientes de subvención resueltos en menos de 6 meses desde la publicación de las bases de la convocatoria.*

**5/** Realizar al menos tres reuniones informativas del Plan de Ayudas al año.

*Número de reuniones informativas del Plan de Ayudas al año.*

**6/** Lanzar al menos tres campañas de promoción turística al año.

*Número de campañas de promoción turística lanzadas al año.*

**7/** Responder el 100% de las solicitudes de imágenes en alta calidad recibidas a través de la plataforma [www.costablancapro.com](http://www.costablancapro.com) en menos de 2 días hábiles.

*Porcentaje de solicitudes de imágenes en alta calidad de [www.costablancapro.com](http://www.costablancapro.com) respondidas en menos de 2 días hábiles.*

**8/** Incrementar un 10% el número de ofertas en la página web [www.tuplancostablanca.com](http://www.tuplancostablanca.com) con respecto al año anterior.

*Porcentaje de ofertas subidas a [www.tuplancostablanca.com](http://www.tuplancostablanca.com)*

**9/** Mantener actualizados los perfiles de las redes sociales del Patronato Costa Blanca en Facebook, Twitter e Instagram, realizando al menos 30 publicaciones mensuales en cada red social.

*Número de publicaciones mensuales en cada red social.*

**10/** Mantener actualizado el catálogo de publicaciones y folletos, realizando al menos cinco publicaciones o actualizaciones nuevas al año.

*Número de publicaciones nuevas o actualizaciones al año.*



## DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS

### NORMATIVA REGULADORA

El respeto a sus derechos es su mayor garantía. Se aplicarán las normas reguladoras de los derechos de los/as usuarios/as reconocidos en la Ley de Procedimiento Administrativo y en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos, el Patronato de Turismo Costa Blanca llevará a cabo el análisis correspondiente y las medidas adoptadas en consecuencia, informando al usuario/a, en su caso, por el mismo canal de recepción o por el que este señale.

## SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los/as usuarios/as podrán presentar sus quejas y sugerencias a través de distintos canales:

- ☺ De forma presencial en el Patronato de Turismo Costa Blanca
- ✉ Por correo postal
- @ Por el e-mail [turismo@costablanca.org](mailto:turismo@costablanca.org)
- 🌐 A través de la web [www.costablanca.org](http://www.costablanca.org)

Se reflejará en el formato correspondiente.  
La contestación deberá realizarse en un plazo no superior a un mes, tal y como se establece en el Decreto 41/2016, de 14 de abril.

## PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de los compromisos se publicarán anualmente, en el primer trimestre del siguiente ejercicio, en la página web del Patronato de Turismo Costa Blanca, así como en la página web de la Diputación. En ambos sitios indicaremos las medidas que se adoptarán en caso de incumplimiento de alguno de ellos.



### Patronato de Turismo Costa Blanca Diputación Provincial de Alicante

Avenida Jijona 5  
Auditorio de la Diputación de Alicante  
03010 Alicante  
Tel. +34 965 23 01 60  
Fax: +34 965 23 01 55  
[turismo@costablanca.org](mailto:turismo@costablanca.org)  
[www.costablanca.org](http://www.costablanca.org)

Horario de Atención:  
Lunes a viernes de 7.45 a 15.00 h



Carta de servicios

# Patronato Provincial de Turismo Costa Blanca

Fecha de aprobación: febrero 2017  
Periodo de vigencia: 4 años

