

QUI SOM

El Patronat Provincial de Turisme de la Costa Blanca és un organisme autònom que pertany a la Diputació Provincial d'Alacant, creat per gestionar les competències de matèria turística que li atribueix la legislació. Aquest organisme té personalitat jurídica pública i plena capacitat jurídica per a l'acompliment de les seues finalitats.

MISSIÓ I VISIÓ

Promocionar la marca Costa Blanca i la província d'Alacant com a destinació turística, tant en els mercats clàssics com els emergents, a través de l'entorn digital, internet, la mobilitat i els mitjans socials.

Posar el turista al centre de tots els processos, mantindre el lideratge sectorial i posicionar la Costa Blanca a l'avantguarda de la promoció turística.

La missió i la visió pivoten al voltant de dos objectius sobre els quals s'estructura tota l'estratègia de promoció:
segmentació i vertebració de l'oferta i desestacionalització de la demanda.

SERVEIS

Organització i assistència a esdeveniments de promoció turística nacional i internacional

Realització de campanyes de comunicació i publicitat

Concessió d'ajudes econòmiques a ajuntaments i associacions sense ànims de lucre per a accions de promoció turística a la província d'Alacant

Administració de contingut turístic de la Costa Blanca en eines digitals

Publicació de material turístic promocional de la Costa Blanca

FORMES DE COL·LABORACIÓ AJUDA'NS A MILLORAR

Necessitem la teua ajuda per a la prestació d'un servei eficaç i adaptat a les necessitats i expectatives dels nostres usuaris/clients. Podeu col·laborar amb nosaltres mitjançant la participació en els grups de treball ja creats i, també, a través de l'aportació dels teus suggeriments a les bústies corresponents.

ELS NOSTRES COMPROMISOS I INDICADORS

1/ Publicar i comunicar als ajuntaments i associacions del sector turístic el nostre Pla Operatiu de Promoció (POP) durant el primer trimestre de l'any.

Data de publicació i de comunicació del Pla Operatiu de Promoció.

2/ Aconseguir una mitjana de satisfacció, de mínim 3,8 punts sobre 5, en el total anual de les enquestes de satisfacció post-fira/fam-trip.

Puntuació mitjana anual de satisfacció obtinguda en fires i fam-trips.

3/ Publicar i enviar almenys una memòria anual amb els esdeveniments de promoció turística i accions realitzades.

Nombre de memòries (esdeveniments de promoció turística i accions realitzades) publicades i enviades anualment

4/ Resoldre el 100% de les subvencions en un termini inferior a l'establert legalment: 6 mesos des de la publicació de les bases de la convocatòria.

Percentatge d'expedients de subvenció resolts en menys de 6 mesos des de la publicació de les bases de la convocatòria.

5/ Realitzar almenys tres reunions informatives del Pla d'Ajudes a l'any.

Nombre de reunions informatives del Pla d'Ajudes a l'any.

6/ Llançar almenys tres campanyes de promoció turística a l'any.

Nombre de campanyes de promoció turística llançades a l'any.

7/ Respondre el 100% de les sol·licituds d'imatges en alta qualitat rebudes a través de la plataforma www.costablancapro.com en menys de 2 dies hàbils.

Percentatge de sol·licituds d'imatges en alta qualitat de www.costablancapro.com respostes en menys de 2 dies hàbils.

8/ Incrementar un 10% el nombre d'ofertes en la pàgina web www.tuplancostablanca.com respecte a l'any anterior.

Percentatge d'ofertes pujades a www.tuplancostablanca.com

9/ Mantindre actualitzats els perfils de les xarxes socials del Patronat Costa Blanca en Facebook, Twitter i Instagram, amb la realització, com a mínim, de 30 publicacions mensuals en cada xarxa social.

Nombre de publicacions mensuals en cada xarxa social.

10/ Mantindre actualitzat el catàleg de publicacions i fullets, amb la realització, com a mínim, de cinc publicacions o actualitzacions noves a l'any.

Nombre de publicacions noves o actualitzacions a l'any.



DRETS DEL USUARI

NORMATIVA REGULADORA

El respecte als teus drets és la teua major garantia. Hi aplicarem les normes reguladores dels drets dels usuaris reconeguts a la Llei de procediment administratiu i a la Llei de protecció de dades de caràcter personal.

MESURES D'ESMENA

En cas d'incompliment dels compromisos, el Patronat de Turisme Costa Blanca durà a terme l'anàlisi corresponent i les mesures adoptades en conseqüència i informará l'usuari, si escau, a través del mateix canal de recepció o pel qual aquest assenyale.

SISTEMA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

L'usuari podran presentar les seues queixes i suggeriments a través de diferents canals:

- ☺ De forma presencial al Patronat de Turisme Costa Blanca
- ✉ Per correu postal
- @ Per correu electrònic turismo@costablanca.org
- 🌐 A través del web www.costablanca.org

S'hi mostrarà en el format corresponent.

La contestació haurà de realitzar-se en un termini no superior a un mes, tal com estableix el Decret 41/2016, de 14 d'abril.

PUBLICACIÓ DE RESULTATS

Els resultats dels compromisos es publicaran anualment, en el primer trimestre de l'exercici següent, a la pàgina web del Patronat de Turisme Costa Blanca, així com a la pàgina web de la Diputació. En ambdós llocs indicarem les mesures que s'hi adoptaran en cas d'incompliment d'algun d'ells.



Patronat de Turisme Costa Blanca Diputació Provincial d'Alacant

Avinguda Xixona 5
Auditori de la Diputació d'Alacant
03010 Alacant
Tel. +34 965 23 01 60
Fax: +34 965 23 01 55
turismo@costablanca.org
www.costablanca.org

Horari d'Atenció:
Dilluns a divendres de 7.45 a 15.00 h



Carta de serveis

Patronat Provincial de Turisme Costa Blanca

Data d'aprovació: febrer 2017
Període de vigència: 4 anys

