

## CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

### Servicio de Atención Presencial

- Atender a los visitantes en la oficina de turismo y proporcionarles información general y/o detallada sobre las actividades a realizar en nuestro municipio.
- Suministrar en múltiples idiomas la información turística solicitada.
- Facilitar publicaciones turísticas para complementar la información dada.
- Atender las sugerencias y reclamaciones relativas al servicio de Atención e Información Turística, ayudando en su tramitación.
- Dar apoyo en la búsqueda de alojamiento y de otros servicios turísticos y generales.

### Servicio de Atención No Presencial

- Atender a quienes contactan con el servicio fuera del horario de atención presencial
  - teléfono 928 89 65 55 ext 0403
  - email: [turismo@santamariadeguia.es](mailto:turismo@santamariadeguia.es)
  - Carta
  - Redes sociales:
    - Facebook: <https://www.facebook.com/TurismoSantaMariaDeGuia>
    - Twitter: [https://twitter.com/Turismo\\_Guia](https://twitter.com/Turismo_Guia)
    - Instagram: [https://www.instagram.com/turismo\\_guia](https://www.instagram.com/turismo_guia)
  - Google Maps: en el perfil correspondiente a la oficina de información turística
- Suministrar en múltiples idiomas la información turística solicitada.
- Suministrar links y/o publicaciones turísticas digitales para complementar la información.

Atender las sugerencias, reclamaciones relativas al servicio de Atención e Información Turística, ayudando en su tramitación.

### Servicio de Autoconsulta

Poner a disposición de la ciudadanía en la oficina de turismo:

- Publicaciones turísticas de interés sobre el municipio en varios idiomas.
- Mapas y callejeros
- Publicaciones en formatos electrónicos en varios idiomas y otra información turística de interés a través de soportes digitales (redes sociales, portal web [www.descubreguia.com](http://www.descubreguia.com), portal web [www.grancanaria.com](http://www.grancanaria.com))

## OIT SANTA MARÍA DE GUÍA

- Dispositivos de audioguía

### Servicio de visitas guiadas

- Como servicios complementarios a los de información turística están los de visitas guiadas al Casco Histórico para grupos y previa reserva.
- También se gestionan las reservas para concertar las visitas guiadas para los principales centros turísticos del municipio: Cenobio de Valerón, Casa del Queso y Museo Néstor Álamo.

### Otros servicios y funciones

- Asesoramiento general sobre precios y calidades de artículos y servicios turísticos.
- Asesoramiento sobre los derechos del usuario turístico.
- La información y acogida al visitante.
- la protección del turista y atención al ciudadano.
- La promoción, fomento y apoyo a la comercialización del destino.
- La colaboración en la elaboración y gestión de los planes turísticos (planes de calidad, dinamización).
- La dinamización del destino: servicios turísticos complementarios, creación de nuevos productos.
- La intermediación entre el sector público y privado.
- Recepción de quejas y reclamaciones.

### Canales de presentación de las sugerencias y reclamaciones:

- En el correo electrónico: [turismo@santamariadeguia.es](mailto:turismo@santamariadeguia.es)
- En el teléfono 928 89 65 55 ext 0403
- En el Registro del Ayuntamiento de Santa María de Guía
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Santa María de Guía

### Horario

De 10:00 a 14:30 de lunes a viernes y de 10:00 a 14:00 horas los sábados.