



CARTA DE SERVICIOS

Fecha: 21/06/2021

Edición: 2

CARTA DE SERVICIOS TURISMO DE SEGOVIA



	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 21/06/2021
		Edición: 2

QUIENES SOMOS

El Excmo. Ayuntamiento de Segovia creó en el año 2004 la Empresa Municipal de Turismo con el fin de fomentar y desarrollar la actividad turística en la ciudad.

Este fin, convertido en el objeto social de la empresa, se justifica no solo por la declaración de Segovia como Ciudad Patrimonio de la Humanidad en 1985 por la UNESCO, sino también por la repercusión del fenómeno turístico en la economía de la ciudad que convierte a esta actividad en uno de sus pilares básicos.

Turismo de Segovia es el nombre con que denominamos el Área formado por la Concejalía de Turismo y la Empresa Municipal de Turismo (Gestión y Calidad Turística Ciudad de Segovia SAU)

Desde la Concejalía se coordinan los trabajos entre el Ayuntamiento y la Empresa Municipal y se trabaja en la promoción turística de la ciudad a través de las diferentes redes de promoción a las que pertenecemos.

La gerencia de la empresa asume entre otras competencias, la jefatura de personal y la gestión y organización del servicio de información turística.

Desde noviembre de 2020, además en el Centro de Recepción de Visitantes presta también sus servicios el personal de información turística de la Junta de Castilla y León.

- Concejalía de Turismo: turismo@segovia.es
- Gerencia: gerencia@turismodesegovia.com
- Administración: administracion@turismodesegovia.com
- Oficina de Turismo de la Junta de Castilla y León: oficinadeturismodesegovia@gmail.com

NUESTROS DEPARTAMENTOS

El trabajo en Turismo de Segovia se organiza en Áreas de Trabajo y Unidades de negocio.

Calidad y producto

En Turismo de Segovia trabajamos en la implantación del Sistema Integral de calidad turística en Destino: *SICTED*, programa impulsado desde la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio del Gobierno de España para el aumento y homogeneización de la calidad en los destinos turísticos.

Segovia cuenta ya con varios establecimientos distinguidos con esta marca de calidad.

	<h2>CARTA DE SERVICIOS</h2>	Fecha: 21/06/2021
		Edición: 2

Igualmente trabajamos en la implantación de la norma *Q para Entes de Gestión Turística* en la que están incluidas todas las áreas de trabajo de Gestión y Calidad Turística Ciudad de Segovia SAU.

Segovia, además participa en el proyecto *RASGO*. Este proyecto, auspiciado por la Red de Juderías de España busca la excelencia de los servicios y productos turísticos que ofrecen nuestras juderías con el fin de potenciar un turismo cultural de calidad basado en el legado sefardí.

RASGO se centra en los pilares básicos que integran un producto turístico que pretenda cubrir las cinco necesidades básicas de todo viajero:

1. Comer: **R**estaurantes
2. Dormir: **A**lojamiento
3. Hitos de interés: **S**eñalización
4. Referencias históricas y culturales: **G**uías
5. Participar en actividades: **O**ferta Cultural.

Desde el Área de Calidad y producto se intenta, además adecuar y diseñar productos turísticos a las necesidades de todos aquellos que visitan la ciudad. Es por ello que trabajamos en diferentes tipologías turísticas: turismo familiar, accesible, religioso, chino, japonés, gastronómico, de naturaleza, deportivos, literario...

Más información:

gastronomia.turismodesegovia.com

turismoreligioso.turismodesegovia.com

naturalezayturismo.turismodesegovia.com

ninos.turismodesegovia.com

accesible.turismodesegovia.com

Tel. 921 46 23 35

Turismo Idiomático

Desde **Turismo de Segovia** ofrecemos la posibilidad de aprender español en Segovia realizando cursos a la medida del interesado, adaptados a sus necesidades formativas y/o ámbitos de interés.

Las clases pueden tener una duración variable y las actividades complementarias y de ocio también se adaptan a los gustos de los participantes.

	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 21/06/2021
		Edición: 2

Nuestros cursos también contemplan una oferta que complementa la enseñanza de la lengua. Ofrecemos:

- Trato personalizado
- Clases reducidas.
- Transporte desde y hasta el aeropuerto.
- Estancia gestionada por Turismo de Segovia con familias de la ciudad.
- Buena relación calidad – precio
- Variedad de cursos
- Actividades complementarias

Más información:

aprendeespanol.turismodesegovia.com

aprende.segovia@gmail.com

Segovia Film Office

Segovia Film Office se creó en 2008 con el objetivo de facilitar a los productores audiovisuales nacionales e internacionales la información y ayuda necesarias para la realización de rodajes en nuestra ciudad

Segovia, Ciudad Patrimonio de la Humanidad, es un gran plató que lo tiene todo: escenarios naturales diversos, monumentalidad, palacios, calles plazas y variedad de rincones insólitos como su antigua cárcel o la Real Casa de Moneda. A este privilegiado entorno hay que unir una sensacional calidad de luz y una gran facilidad para pasar de un tipo de escenario a otro. En la ciudad contamos con una reconocida infraestructura hotelera y gastronómica que aseguran una estancia agradable.

A través de SGFO, participamos en promociones nacionales e internacionales como miembros de la Association of Film Commissionner International (AFCI) y de la Spain Film Commission

Más información:

Segovia Film Office

C/ Judería Vieja, 12 – 40001 Segovia (España)

Tel. 921 46 03 54

www.segoviafilmoffice.com

	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 21/06/2021
		Edición: 2

Área de Comunicación

El Área de Comunicación de Turismo de Segovia se encarga de la elaboración de notas de prensa de cada una de las actividades y eventos de interés desarrollado y/o relacionado con el Área de Turismo del Ayuntamiento de Segovia ya sea a través de los medios de comunicación tradicionales como a través de la página web: www.turismodesegovia.com o de las diferentes redes sociales a través de las cuales la comunicación se realiza de un modo más inmediato.

Así mismo, desde el Área de Comunicación se realizan y / o coordinan todas las publicaciones informativas de Turismo de Segovia (folletos, programas, carteles...)

También se coordinan las newsletters promocionales de información de nuestra ciudad.

Más información:

comunicacion@turismdoesegovia.com

Tel. 921 46 23 35

Área de Marketing y Publicidad

Desde el Área de Marketing se realizan acciones promocionales de la oferta turística de la ciudad. Así mismo se desarrollan y crean promociones especiales en base a una estrategia de dayketing

Colaboración en el desarrollo de la Web

Recopilación de datos estadísticos para la elaboración del boletín del Observatorio turístico.

Colaboración con otras áreas de la empresa en el desarrollo de imágenes para la promoción de los distintos productos turísticos de Turismo de Segovia

Área de Comercialización

Desde el año 2008 el Centro de Recepción de Visitantes cuenta con una Central de Reservas. A través de la cual ofrecemos todo un conjunto de productos y servicios turísticos pensados para disfrutar la ciudad tanto si se dispone de poco tiempo como si es posible planificar varios días en los que descubrir sus rincones menos conocidos.

	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 21/06/2021
		Edición: 2

Además, desde nuestra central de reservas se venden las entradas a la mayor parte de eventos culturales y de ocio que se realizan en nuestra ciudad.

Más información:

Central de Reservas de Segovia

reservas@turismodesegovia.com

Tel. 921 46 67 21

Segovia Convention Bureau

La Oficina de Congresos de Segovia es la encargada de promocionar Segovia como destino de reuniones y eventos de todo tipo. Desde esta oficina ofrecemos asistencia técnica e institucional poniendo a disposición del organizador los recursos del destino para que su reunión sea un éxito en el escenario que ofrece esta ciudad Patrimonio de la Humanidad.

Más información:

segoviacongresos.turismodesegovia.com

congresos@turismodesegovia.com

Área de Actividades y Formación

En Turismo de Segovia organizamos y desarrollamos actividades, cursos y jornadas para dar a conocer algunos de los aspectos más desconocidos de la ciudad: Ciclo de Actividades en la Judería, Ciclo de Cine Judío, Martes en la Muralla, Ciclo de Actividades en la Real Casa de Moneda, Ciclo de Actividades en Machado ...

También participamos en actividades que proponen de manera anual otros organismos de carácter superior como por ejemplo la OCPM o la OMT. Algunos ejemplos de estas actividades son:

- Día Internacional de los Museos
- Día Internacional del patrimonio
- Día Mundial del Turismo.

También se organizan visitas al patrimonio más desconocido de la ciudad con el programa anual *Domingos de Patrimonio* donde se visitan lugares que habitualmente no están abiertos al público y además los explican expertos.

	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 21/06/2021
		Edición: 2

Área de Información

El personal de atención al público de Turismo de Segovia es capaz de atender al menos en dos idiomas extranjeros entre los que se encuentran: inglés, francés, alemán, italiano, portugués, chino y japonés.

La información que se dispensa en nuestras oficinas de información turística es en su mayor parte de ámbito local. Aunque desde que se ha incorporado al personal del Centro de Recepción de Visitantes el personal de información de la Junta de Castilla y León también se da información de carácter regional.

Los espacios habilitados para dar dicha información son:

- **Centro de Recepción de Visitantes – Central de Reservas de Segovia.** Es un espacio amplio y moderno que incorpora las últimas innovaciones de atención al visitante. Está considerado como uno de los centros de atención turística pioneros en España. Además, desde el verano de 2020 es el único 100 % accesible.

Azoguejo, 1 – 40001 Segovia

Tel. 00 34 921 46 67 20

info@turismodesegovia.com

- **Punto de Información Turística de la Estación de AVE Segovia – Guiomar.**

Camino de la Ermita de Juarrillos s/n

Tel. 00 34 921 44 72 62

- **Casa Museo de Antonio Machado**

C/ Desamparados, 5

Tel. 00 34 921 46 03 77

información.casamachado@turismodesegovia.com

- **Centro Didáctico de la Judería**

C/ Judería Vieja, 12 – 40001 Segovia

Tel 00 34 921 46 23 96

juderia@turismodesegovia.com

- **Punto de Información Turística La Muralla de Segovia**

Plaza del Socorro s/n

información.muralla@turismodesegovia.com

	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 21/06/2021
		Edición: 2

- **Oficina de Información Turística de la Junta de Castilla y León.**

Centro de Recepción de Visitantes
oficinadeturismodesegovia@gmail.com
 Tel. 921 41 12 13

Área de Nuevas Tecnologías y Webs

Desde el Área de Nuevas tecnologías se trabaja en la puesta en marcha de la nueva Web de Turismo de Segovia asociada al proyecto “Smart Digital Segovia” y en el desarrollo de una nueva APP con información turística de la ciudad.

En la Plataforma Web se han integrado todas las Microsites dedicadas a los aspectos más relevantes de nuestra ciudad (el Acueducto, la gastronomía, Antonio Machado, Judería, etc.) y cuenta con un sistema automatizado para la realización de las peticiones de actividades a la carta.

Trabajamos para obtener diferentes subvenciones enfocadas a la mejora de la digitalización de las empresas, con las que poder desarrollar nuevos proyectos que nos proporcionen información con el fin de ofrecer a los turistas una mejor y más completa experiencia en y que al mismo tiempo faciliten al turista su visita y experiencia en nuestra ciudad.

Más información:

turismodesegovia@turismodesegovia.com

Tel. 921 41 12 12

Área de Mantenimiento y Tareas administrativas

Desde esta área se asegura el correcto mantenimiento de los espacios gestionados por Turismo de Segovia, asegurando que, en todo momento las instalaciones se encuentran en perfecto estado para el uso y disfrute de todos aquellos que se acerquen a las mismas.

Además, desde esta área también se realizan aquellas labores administrativas necesarias para la correcta relación entre el Ayuntamiento de Segovia y la Empresa Municipal de Turismo.

NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD

	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 21/06/2021
		Edición: 2

Turismo de Segovia tiene muy presente que somos la tarjeta de presentación de la ciudad, el primer contacto con un buen número de los visitantes que vienen o pretenden venir a Segovia, por este motivo trabajamos por la mejora continua en todo momento:

- Incorporando nuevos productos a nuestra oferta
- Formando a nuestros informadores en atención a personas con necesidades especiales.
- Convirtiendo el Centro de Recepción de visitantes en la primera oficina de información turística cien por cien accesible.
- Conociendo las características de nuevos y potenciales mercados emisores.
- Manteniendo y actualizando nuestras páginas webs y redes sociales en todo momento para proporcionar siempre la mejor información.
- Formando a nuestro personal en calidad, técnicas de comunicación y atención al cliente, nuevas tecnologías e idiomas.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La opinión del público nos parece importante para mejorar en nuestro trabajo, por ello en todos nuestros centros de atención e información al visitante podrán encontrar los soportes necesarios para la tramitación de Quejas y sugerencias y de hojas de satisfacción que evalúen nuestros servicios.

Las quejas y sugerencias además, pueden recibirse a través de: info@turismodesegovia.com