

# CARTA DE SERVICIOS

# de Turismo, Comercio y Ferias

# del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA

PROYECTO COFINANCIADO  
POR EL FONDO EUROPEO DE  
DESARROLLO REGIONAL  
(FEDER)

*Una manera de hacer Europa*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de  
**Valdepeñas**



## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>- 3 -</b>
<b>2. FINES Y OBJETIVOS</b>	<b>- 4 -</b>
<b>3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>- 5 -</b>
3.1. Legislación aplicable	- 5 -
3.2. Derechos	- 5 -
3.3. Responsabilidades	- 6 -
<b>4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>	<b>- 7 -</b>
<b>5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>- 7 -</b>
<b>6. SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>- 8 -</b>
6.1. Servicios prestados por la Unidad de Turismo	- 8 -
• Atención e información al visitante.	- 8 -
• Marketing, promoción y difusión turística.	- 8 -
• Productos turísticos.	- 8 -
• Soporte y colaboración al sector turístico.	- 8 -
6.1. Servicios prestados en la Unidad de Comercio y Ferias	- 9 -
• Mercado Municipal - VALCENTRO	- 9 -
• Mercados de venta no sedentaria	- 9 -
• Dinamización del sector comercial	- 9 -
• Organización de Ferias y Eventos	- 9 -
<b>7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>	<b>- 10 -</b>
7.1. Compromisos en el ámbito de Turismo	- 10 -
7.2. Compromisos en el ámbito de Comercio y Ferias	- 12 -
<b>8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN</b>	<b>- 14 -</b>
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 14 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 14 -
<b>9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>- 15 -</b>
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 15 -





## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de la Unidad de Turismo y de la Unidad de Comercio y Ferias.

**Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.**

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Turismo, Comercio y Ferias del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





## 2. FINES Y OBJETIVOS

En cuanto a los servicios referidos en esta carta, que presta el Ayuntamiento de Valdepeñas es de aplicación **la Ley 7/1985, de 2 de abril, de las Bases del Régimen Local, establece las siguientes competencias:**

- Información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.
- Ferias, abastos, mercados, lonjas y comercio ambulante.

La unidad de Turismo se encarga de gestionar las actividades turísticas, del asesoramiento a la ciudadanía y a los visitantes, del estudio, informe, consulta y vigilancia en materia de promoción, desarrollo, coordinación, evaluación y proposición de actividades y actuaciones que dinamicen el sector.

**La Unidad de Turismo planifica y lleva a cabo los actos encaminados al cumplimiento de los siguientes objetivos:**

1. **Solicitar subvenciones, auxilios y otras ayudas** del Estado, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Diputación Provincial de Ciudad Real, así como, de otras, corporaciones públicas o particulares.
2. **Formalización de convenios o contratos** de cualquier clase.
3. **Construcción o adquisición en propiedad o en uso, instalaciones comerciales o turísticas** para el desarrollo de su actividad.
4. **Acondicionar, conservar y administrar las instalaciones comerciales y turísticas** propias o adscritas, y coordinar su uso.
5. Alentar el establecimiento de **vínculos adecuados entre las Asociaciones Comerciales y Turísticas** de la localidad.

En lo que refiere al **ámbito del turismo, la ciudad de Valdepeñas cuenta con numerosos establecimientos catalogados con certificaciones como la Q de Calidad Turística y con la del SICTED, entre los que destaca la Oficina de Información Turística Municipal.** Esta lista se va incrementando año a año y su crecimiento forma parte de los objetivos principales del Ayuntamiento, para ofrecer al visitante sellos de confianza que avalen la calidad de los servicios ofertados.

**La Unidad de Comercio y Ferias tiene como objetivo principal el desarrollo de actuaciones para la promoción y dinamización del sector comercial de la ciudad,** desde la coordinación y el impulso a los esfuerzos de las empresas y asociaciones del sector, hasta la organización de mercadillos, ferias o eventos.

**De esta unidad depende la gestión del Mercado Municipal “Valcentro”,** localizado en el centro de la ciudad en un edificio exclusivo, de titularidad municipal, destinado a agrupar y dar servicio a los comerciantes de Valdepeñas para la venta al por menor de productos alimenticios y de otros usos, complementados con instalaciones para la prestación de otros servicios generalmente demandados por el consumidor.

Otro de los edificios cuya gestión recae en la unidad de Comercio y Ferias es el **Pabellón Ferial Esteban López Vega, donde se encarga de la organización de determinados eventos y ferias,** como el Salón del Automóvil, además de realizar las gestiones administrativas para que se puedan llevar a cabo otras actividades y ferias de iniciativa privada.





## 3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### 3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, administración electrónica, etc., y de forma no exhaustiva se citan las siguientes:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y su reglamento.
- Reglamento(UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

**De forma no exhaustiva, la normativa de carácter específico relativa a la Carta de Servicios de Turismo, Comercio y Ferias es:**

- Decreto 29/2007, de 10-04-2007, por el que se regula la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha.
- UNE-ISO 14785. Enero 2015. Oficinas de Información Turística. Servicios de Atención e Información Turística
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Normativa estatal reguladora de los establecimientos permanentes artículo 1º del real decreto 1010 de 5 de junio de 1985.
- BOP, 26 de 1 de marzo de 2002, reglamento y funcionamiento del edificio de "Valcentro".
- Ordenanzas fiscales (ordenanza nº 9, nº12...)
- Ordenanzas municipales
- Ordenanza de ocupación de vía pública con finalidad diversa para el sector comercial.
- Ordenanza de la venta ambulante.
- Reglamento de funcionamiento del Centro Comercial Municipal "Valcentro".

### 3.2. Derechos

**Se definen unos derechos específicos para los visitantes y turistas que disfruten de los servicios prestados por la Oficina de Turismo de Valdepeñas:**

1. Recibir una atención cualificada y ser respondidos de forma adecuada a la solicitud de información.
2. Recibir información objetiva y veraz, y adaptada al usuario.
3. Recibir una información unificada independientemente del canal de comunicación que escoja la persona interesada.
4. Disfrutar de un servicio de información en un idioma comprensible para el visitante, preferentemente español o inglés/francés.
5. Disponer de material informativo sobre la oferta turística y disponible a través de la página web y otros soportes tecnológicos o tradicionales.
6. Ser informados de los requisitos y condiciones específicas de las instalaciones museísticas y/o patrimoniales que deseen visitar.
7. Poder solicitar una hoja de sugerencias y reclamaciones cuando lo precisen.





## Derechos específicos en el ámbito de las ferias y mercado:

1. Sin perjuicio de aquellos derechos y obligaciones que marque la normativa específica anteriormente señalada, se indican algunos de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas en el ámbito de las Ferias y Mercado.
2. Los ciudadanos deberán poder efectuar reclamaciones, para lo que los puestos de venta deben poseer la correspondiente autorización municipal donde consten sus datos personales y su dirección.
3. Todos los productos expuestos a la venta tienen que tener claramente identificados, con claridad y en rótulos o carteles donde se lea bien, el precio de venta o precio por unidad de medida.
4. Los clientes deben recibir los productos adquiridos en las condiciones que se reflejen, por el precio anunciado y con el peso íntegro solicitado.
5. El cliente tendrá derecho a solicitar y recibir una factura o tique de compra.
6. Todos los productos comercializados deben respetar las normas vigentes sobre envasado, etiquetado, presentación y publicidad, con las especificaciones que marque la normativa específica aplicable en cada caso.
7. Todos los puestos autorizados para la venta ambulante tienen que tener a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones oficiales, que deben estar anunciadas mediante un cartel en una zona visible del puesto.

### 3.3. Responsabilidades

#### Responsabilidades en el ámbito del turismo:

Se deberán atender a los deberes y responsabilidades establecidos en el Reglamento de Régimen Interno de los distintos Museos, Centros de interpretación, y otros elementos de interés turístico del Ayuntamiento de Valdepeñas.

1. Plantear sugerencias y propuestas de mejora para la prestación del propio servicio de turismo.
2. Seguir las indicaciones y normas que establezca el personal para un favorecer el correcto funcionamiento del servicio.
3. Hacer un uso correcto y adecuado de las instalaciones y equipamientos así como del Patrimonio Histórico, artístico, cultural y ecológico de Valdepeñas.

#### Responsabilidades en el ámbito del comercio y ferias:

1. Mantener un trato respetuoso hacia los comerciantes, ya sea en sus establecimientos o en puestos de feria o de mercadillo.
2. Respetar los horarios de atención al público de comercios y establecimientos.
3. Informarse acerca de la calidad de los productos que se ofrecen, así como de las instrucciones para su adecuado consumo, uso, conservación o instalación.
4. Analizar y comprender la información que se suministre en los mensajes publicitarios de los comercios o de las ferias y preguntar al comerciante en caso de duda.
5. Cumplir con la normativa vigente y el sentido común en cuanto a reciclaje y manejo de desechos de bienes de consumo.
6. Obrar de buena fe frente a los comerciantes, a la unidad de gestión y a las autoridades públicas.
7. Realizar las transacciones de bienes y servicios dentro del comercio legalmente establecido.
8. Comunicar a la autoridad competente cualquier infracción de la que tengan conocimiento relacionada con el ámbito de Comercio y Ferias, de forma que se puedan tomar las medidas oportunas al respecto.







# FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

## 4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

## 5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Unidad de Estadística se pueden utilizar los siguientes medios:

### 1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

### 2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
  - 926 32 92 00
- Para sus ámbitos de actuación:
  - Oficina de Información Turística: 926 31 25 52
  - Unidad de Comercio y Ferias: 926 32 92 00 ext. 124, 155
  - Mercado Municipal Valcentro: 926 32 92 00 ext. 330

### 3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.  
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

### 4. Por correo electrónico:

- [sugerencias@valdepenas.es](mailto:sugerencias@valdepenas.es)
- [comercioyturismo@valdepenas.es](mailto:comercioyturismo@valdepenas.es)
- [desarrolloempresarial@valdepenas.es](mailto:desarrolloempresarial@valdepenas.es)
- [turismo@valdepenas.es](mailto:turismo@valdepenas.es)

### 5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
  - [http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal\\_3\\_1](http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1)

### 6. A través de la app SmartDpeñas.





## 6. SERVICIOS PRESTADOS

### 6.1. Servicios prestados por la unidad de Turismo

#### • **ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE.**

La finalidad de este servicio es gestionar el turismo en el municipio de Valdepeñas, informando a la ciudadanía de todos los productos turísticos que ofrece Valdepeñas, durante las etapas del viaje, desde la concepción hasta la difusión de la experiencia vivida. Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Recepción del visitante en oficinas turísticas**
- **Proporcionar información personalizada al turista sobre los productos turísticos que ofrece Valdepeñas.**

#### • **MARKETING, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA.**

Servicio consistente en la elaboración y edición de la información turística en sus diversos formatos (folletos, carteles, anuncios, web, aplicación móvil, etc.), así como la puesta en marcha de todas aquellas medidas destinadas a promocionar el destino turístico Valdepeñas.

#### • **PRODUCTOS TURÍSTICOS.**

La Unidad de Turismo es la encargada de crear, gestionar y apoyar productos turísticos bajo la marca del destino turístico Valdepeñas, siendo sus actividades principales:

- **Visitas guiadas**
- **Rutas**
- **Museos**
- **Enoturismo**
- **Cicloturismo**
- **Centro de Interpretación del Agua**

#### • **SOPORTE Y COLABORACIÓN AL SECTOR TURÍSTICO.**

Su función es establecer lazos de colaboración con los distintos agentes que participan en la actividad turística y proporcionar un soporte fuerte, moderno e innovador en el que poder desarrollar el destino turístico Valdepeñas.







## 6.1. Servicios prestados por la unidad de Comercio y Ferias

### • **MERCADO MUNICIPAL - VALCENTRO**

Tiene como función regular el funcionamiento del mercado así como la gestión del Mercado, incluyendo los servicios de inspección y control del mercado y la difusión. Las actividades principales de este servicio son:

- **Reglamento de funcionamiento del Mercado Municipal - Valcentro**
- **Gestión de establecimientos**
- **Inspección y control**
- **Dinamización y difusión**

### • **MERCADOS DE VENTA NO SEDENTARIA**

Este servicio tiene como función principal realizar gestiones administrativas y llevar el seguimiento de evaluación y de control de los mercadillos.

### • **DINAMIZACIÓN DEL SECTOR COMERCIAL**

Este servicio sirve de apoyo a las asociaciones comerciantes, organiza las actividades y realiza todos los trámites necesarios para la dinamización del sector, subvenciones, etc., siendo sus actividades principales:

- **Actividades de dinamización comercial**
- **Apoyo a asociaciones de comerciantes**
- **Modernización del comercio**
- **Subvenciones y ayudas**
- **Urbanismo comercial**

### • **ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS**

Este servicio tiene como función principal la difusión y apoyo a la organización de eventos y ferias de índole comercial, dando soporte financiero, apoyo logístico y difusión.





## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de las unidades de Turismo, Comercio y Ferias con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados**:

### 7.1. Compromisos en el ámbito de Turismo

- 1. Impulsar operaciones concretas que mejoren la calidad del servicio y ayuden a dinamizar el sector del turismo, principalmente medidas que promuevan la imagen exterior de la ciudad de Valdepeñas y la valoración que hagan los visitantes de los servicios prestados. Se realizarán al menos 10 campañas o acciones concretas de promoción turística.**

#### Indicadores:

- Número de acciones de promoción y dinamización anuales.
- Grado de satisfacción en relación a la oferta turística.

- 2. Cualquier consulta relacionada con el turismo, ya sea presencial, telefónica o telemática recibirá una atención adecuada a sus necesidades en el momento de la consulta, o como máximo en el plazo de un día. La valoración de la atención recibida de forma presencial será como mínimo de 7 sobre 10.**

#### Indicadores:

- Número de consultas recibidas.
- Número de consultas contestadas en el momento.
- Número de consultas contestadas en el plazo de un día.
- Grado de satisfacción en relación a la atención recibida de forma presencial.





3. Incrementar el número de empresas y puntos de interés turístico certificados con la Q de calidad y SICTED, mediante reuniones informativas con las empresas, acciones formativas, apoyo institucional, etc. Como mínimo se realizará dos acciones al año para el asesoramiento y captación de nuevas empresas.

#### Indicadores:

- Número de acciones de asesoramiento y captación.
- Número de empresas con Q de Calidad
- Número de recursos turísticos con Q de Calidad.
- Número de empresas con SICTEC
- Número de recursos turísticos con SICTED

4. Ayudarse de las nuevas tecnologías para ofertar un producto más atractivo que busque incrementar y prolongar las estancias. El área de turismo se compromete a realizar al menos 8 publicaciones al mes en el perfil de turismo de Facebook.

#### Indicadores:

- Número de publicaciones en el perfil de Facebook

5. Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Unidad de Turismo tendrán una gestión y tratamiento adecuados, con un tiempo de respuesta inferior a 5 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 1 mes. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 5 días en al menos el 90% de los casos.

#### Indicadores:

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 5 días
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 5 días.
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de un mes



## 7.2. Compromisos en el ámbito de Comercio y Ferias

6. Mantener reuniones con las principales asociaciones de comercio de la ciudad con motivo de las principales campañas y ferias comerciales.

### Indicadores:

- Número de reuniones realizadas con las asociaciones de comercio.
- Número de asociaciones implicadas en las reuniones.

7. El área de Ferias y Mercado realizará al menos una inspección continua al Mercado Municipal “Valcentro” a través de su encargado, para verificar el cumplimiento del reglamento interno, así como revisar que los distintos comercios allí ubicados cumplen la normativa vigente y disponen de todas las autorizaciones necesarias.

### Indicadores:

- Número de incidencias reportadas

8. Desde el área de Ferias y Mercado se realizarán las gestiones administrativas necesarias para el funcionamiento del mercadillo con celeridad y eficacia, tramitando los permisos solicitados en el plazo máximo de tres días, siempre que las personas interesadas aporten la documentación necesaria.

### Indicadores:

- Número de permisos tramitados
- Número de permisos tramitados en el plazo de tres días.

9. El área de Ferias y Mercado llevará a cabo el seguimiento del mercadillo, registrando el número de puestos ambulantes autorizados y registrando como infracciones aquellos que no dispongan de los correspondientes permisos.

### Indicadores:

- Número total de puestos autorizados
- Número total de infracciones detectadas.



- 10.** El área de Ferias y Mercados realizará una promoción y dinamización del comercio de Valdepeñas a través de al menos tres campañas anuales de promoción al Centro Comercial Abierto, así como la organización de al menos dos ferias comerciales, aparte de las que se realicen a iniciativa privada.

**Indicadores:**

- Número de campañas del Centro Comercial Abierto realizadas.
- Número de ferias comerciales organizadas por el Ayto.
- Número de establecimientos participantes.
- Número de establecimientos adheridos al programa Centro Comercial Abierto
- Nº de ferias o actividades privadas.

- 11.** Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la unidad de Ferias y Mercado tendrán una gestión y tratamiento adecuados, con un tiempo de respuesta inferior a 5 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 1 mes. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 5 días en al menos el 90% de los casos.

**Indicadores:**

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 5 días
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 5 días.
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de un mes.





## 8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

### 8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

**En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.**

### 8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará a través de las **memorias anuales de las unidades de Turismo, y Ferias y Mercado**, donde se publicarán estos valores.

En dichas memorias se indicarán, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.







## 9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

#### UNIDAD DE TURISMO

<b>Dirección</b>	<b>Oficina de Información Turística</b> Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
<b>Teléfonos</b>	926 31 25 52 926 31 00 11 (Extensión 304, 305)
<b>Email</b>	<a href="mailto:turismo@valdepenas.es">turismo@valdepenas.es</a>
<b>Horario de atención al público</b>	Horario de verano: <ul style="list-style-type: none"><li>- De martes a viernes de 9:30 a 14:00h. y de 17:00 a 19:00h.</li><li>- Sábados de 9:30h. a 14:00h.</li><li>- Domingo y lunes cerrado.</li><li>- Los sábados de 18:00 a 21:00 y los domingos de 11:00 a 14:00 se presta información turística en el Museo Municipal (C/ Real, 42)</li></ul> Horario de invierno: <ul style="list-style-type: none"><li>- De martes a viernes de 9:00 a 14:00h. y de 16:00 a 18:00h.</li><li>- Sábados de 9:00h. a 14:00h.</li><li>- Domingo y lunes cerrado.</li><li>- Los sábados de 15:00 a 20:00 y los domingos de 11:00 a 14:00 se presta información turística en el Museo Municipal (C/ Real, 42)</li></ul>
<b>Otra información de interés</b>	Aparcamiento público en las inmediaciones.

#### UNIDAD DE COMERCIO Y FERIAS

<b>Dirección</b>	C/ Castellanos, 23
<b>Teléfonos</b>	926 32 92 00 extensiones 124 y 155
<b>Email</b>	<a href="mailto:comercioyturismo@valdepenas.es">comercioyturismo@valdepenas.es</a>
<b>Horario de atención al público</b>	De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
<b>Otra información de interés</b>	Aparcamiento público en las inmediaciones.

