



REGIONE DEL VENETO

PLAN REGIONAL DE VALORIZACIÓN TURÍSTICA DE LAS VILLAS DEL VÉNETO



CARTA DE SERVICIOS DE LAS VILLAS DEL VÉNETO

*Deliberación de la Junta Regional n° 2390 del 4 de agosto de 2009
Deliberación de la Junta Regional n° 1809 del 13 de julio de 2010*



Veneto

Tra la terra e il cielo

www.veneto.to

INDICE

La Carta de Servicios de las Villas lugares de cultura

I.	PRESENTACIÓN	pag. 3
II.	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES la villa, como bien cultural la villa como valorización del territorio circunstante Igualdad e imparcialidad continuidad homogeneidad del producto “Villas del Véneto” cortesía	pag. 3
III.	REQUISITOS MÍNIMOS accesibilidad al elemento definido garantía de horarios de apertura fiabilidad del producto en términos de los servicios ofrecidos precios y tarifas gestión de la gratuidad	pag. 4
IV.	COMPROMISOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD Hospitalidad Regularidad y continuidad	pag. 5
V.	RECOMENDACIONES Reglamento interno Guardarropa Estacionamiento Obligaciones de la villa y del intermediario turístico Disponibilidad de los servicio higiénicos	pag. 6
VI.	TUTELA Y PARTICIPACIÓN Reclamaciones, propuestas, sugerencias Comunicación Revisión y actualización	pag. 6
	La Carta de servicios de las Villas estructura receptiva	
VII.	LA CARTA DE SERVICIOS SIMPLIFICADA	pag. 7
VIII.	FORMULARIO DE RECLAMACIÓN	pag. 8

I. PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios tiene como propósito responder a la exigencia de fijar principios y reglas comunes para la valorización de las Villas del Véneto y de su territorio como producto turístico.

Para tal fin se definen los estándares comunes de las villas, cuyos propietarios se asocian al presente pliego de condiciones, para permitir, por un lado, a los operadores turísticos la promoción orgánica del producto turístico-cultural “Villas del Véneto” y, por otro lado, a los turistas ver en las “Villas del Véneto” un destino de calidad con una identidad precisa; además, dicha Carta constituye un instrumento de comunicación y de información que permite conocer los servicios ofrecidos, verificar que los estándares de los mismos sean respetados y expresar las evaluaciones también mediante formas de reclamación..

La Carta será actualizada periódicamente para consolidar los niveles de calidad alcanzados y registrar los cambios positivos realizados mediante la ejecución de proyectos de mejora, que pueden surgir del control periódico de la opinión de los visitantes.

La adhesión a la Carta de servicios constituye una presuposición de prioridad para la inserción de la villa en la red de promoción turística de la Región del Véneto.

II. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

La Carta de Servicios respeta los siguientes principios fundamentales:

- ***La villa, como bien cultural***, definido así por el catálogo del IRVV es importante por sus reconocidas características históricas, arquitectónicas, artísticas o paisajísticas y constituye una atracción turística.
- ***La villa como valorización del territorio circunstante***, para asumir los caracteres de un producto turístico – cultural integrado, las “Villas del Véneto” deben interactuar con el territorio para valorizarlo y ser a su vez valorizadas por el mismo, en consideración del papel que tuvo la evolución social, cultural y económica del Véneto durante los siglos;
- ***Igualdad e imparcialidad***, los servicios son suministrados sobre la base del principio de la igualdad, garantizando un trato igual a todos los ciudadanos, sin distinción de nacionalidad, sexo, idioma, religión, opinión política;
- ***Continuidad***, los propietarios de las villas que se asocian a la presente Carta garantizan la continuidad y regularidad del acceso a las mismas. En caso de imposibilidad momentánea de acceso total o parcial, se comprometen a avisar en forma preventiva las partes interesadas y adoptar todas las disposiciones necesarias para reducir al mínimo las molestias y restablecer las condiciones adecuadas lo antes posible;

- **Homogeneidad del producto “Villas del Véneto”**, a fin de garantizar que el producto turístico – cultural “Villas del Véneto” sea captado por el visitante como tal, es necesario que cada villa que se asocia a la presente Carta cuente con los requisitos mínimos y se comprometa a mantener con el tiempo un nivel de calidad de los servicios turísticos ofrecidos sobre la base de los estándares definidos por el presente documento;
- **Cortesía**, se le debe asegurar al visitante un trato cortés y respetuoso por parte de quien lo acoge. Aquellos que se relacionen con los visitantes deben ser identificables, estar a disposición y preparados para responder correctamente a cada información solicitada.

III. REQUISITOS MÍNIMOS

- **Accesibilidad al elemento definido**: la villa debe garantizar al visitante el acceso a los ambientes importantes desde el punto de vista histórico, arquitectónico, artístico o paisajístico que la distinguen.
- **Garantía de horarios de apertura**: modalidades y períodos de apertura declarados al público y/o aperturas bajo reserva confirmada deben ser respetados en forma íntegra, salvo impedimentos ocasionales, que deberán no obstante ser comunicados inmediatamente al público (según los casos en línea, con comunicación a agencias, operadores turísticos, otros intermediarios de turismo).
- **Fiabilidad del producto en términos de los servicios ofrecidos**: todos los servicios turísticos ofrecidos (instrumentos de soporte de la visita, personal de secretaría e información, posibles tiendas de libros, servicios de cafetería y restaurante, personal de acompañamiento, servicios higiénicos, etc.) deben estar disponibles durante el período de visita.
- **Precios y tarifas**: se prevén precios y tarifas diferenciados según el tipo de usuario (público/operadores) que solicita el servicio. A los operadores turísticos e intermediarios están reservados precios netos, confidenciales y no disponibles al público, que sean diferentes a los precios brutos de la lista. Éstos últimos son por el contrario publicados en sitios web, material promocional de papel, carteles, etc., y practicados en el caso de solicitudes procedentes de usuarios diferentes de los operadores/intermediarios. Los precios y tarifas relacionados con cada servicio ofrecido por la villa (entradas, tienda de libros, alquiler de espacios, servicios de catering, etc.) son aplicados con transparencia y uniformidad de tratamiento hacia cada tipo de usuario.
- **Gestión de la gratuidad**: las guías turísticas y los jefes de grupo que acompañan a los grupos podrán participar en forma gratuita en la visita a la villa; eso es válido también para los acompañantes de las personas con discapacidad.

El incumplimiento de los requisitos mínimos previstos por la presente Carta constituye el presupuesto para la exclusión de la villa de la Lista regional de las villas asociadas a la Carta de Servicios y de la prioridad en las acciones promocionales establecidas por la Región del Véneto.

IV. COMPROMISOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD

Factor/indicador de calidad	Compromiso asumido por la villa
Regularidad y continuidad	
Días y horario de apertura	La apertura de la villa se realiza con reserva. Las eventuales restricciones de período (días de cierre fijos) o ampliaciones (días de apertura fijos) deben ser declaradas al público dentro del mes de octubre de cada año, para el año siguiente.
Informaciones y reserva	La villa se compromete a responder en forma competente, exhaustiva y puntual a las solicitudes de información y reservas vía teléfono, fax y correo electrónico, haciendo localizables a los contactos relativos. Los idiomas extranjeros declarados utilizables deben ser conocidos por el personal asignado. La respuesta debe llegar al solicitante dentro del término de las 48 horas de la recepción de la solicitud.
Disponibilidad de informaciones <i>en línea</i>	Todas las informaciones útiles para fines turísticos de la villa son localizables en una dirección web de propiedad o de terceros y siempre se encuentran actualizadas.
Hospitalidad	
Información y orientación	La villa pone a disposición un punto de información y acogida (info point) con personal capacitado para proveer informaciones adecuadas a los visitantes que acceden a la villa con respecto a los contenidos y a las modalidades de visita.
Material informativo como apoyo a la visita	En el info point se pueden encontrar materiales informativos de papel con un breve pero importante perfil histórico, artístico y paisajístico de la villa, así como eventuales noticias de la familia propietaria ya sea histórica y directamente referente a la gestión. Además se encuentra disponible material informativo con indicaciones sobre precios, servicios ofrecidos, iniciativas y eventos abiertos al público y posibles ofertas relacionadas con la villa.
Material informativo para la valorización del territorio	En la villa o en el info point de la villa se puede encontrar material informativo de papel con indicaciones sobre los aspectos del territorio circunstante (otras villas vénetas visitables, sitios de interés turístico-cultural, lugares de restauración, complejos turísticos, etc.) ofrecido por las oficinas y entes asignados.
Accesibilidad	Las áreas internas y externas accesibles a los visitantes deben ser indicadas claramente en todas las informaciones dirigidas al público. Las eventuales restricciones temporales o definitivas de las áreas visitables deben ser declaradas al público en forma inmediata. Se debe informar exhaustivamente y específicamente sobre las áreas con accesibilidad a los visitantes con discapacidad. Asimismo, la villa debe contar con asientos (sillas o bancas) al menos en una de las áreas visitables para los usuarios que deseen descansar.
Intervenciones de difusión de las iniciativas culturales abiertas al público	La villa se compromete a comunicar formalmente las iniciativas abiertas al público (muestras exposiciones, convenios, eventos culturales, etc.) relativas a la villa a través de canales adecuados de información, o poniendo a disposición el material suministrado por las oficinas y entes asignados.
Cobertura asegurativa	La villa cuenta con una cobertura asegurativa de responsabilidad civil por daños de terceros en las áreas visitables (externas e internas).

V. RECOMENDACIONES

- **Reglamento interno**

Cada villa deberá contar con un propio reglamento interno con la indicación de los límites y de la conducta que el visitante debe acatar. Dicho reglamento deberá ser expuesto en la secretaría, taquilla o en el info point.

- **Guardarropa**

Por motivos de protección de los bienes custodiados por la villa, el personal correspondiente puede solicitar dejar en los espacios asignados como guardarropa, bolsos voluminosos, mochilas, paraguas y otros objetos potencialmente dañinos.

- **Estacionamiento**

Con ocasión de los eventos que citan a un número considerable de huéspedes, el propietario de la villa deberá asegurarse tener a disposición áreas asignadas al estacionamiento proporcionadas según el flujo de público esperado.

- **Obligaciones de la villa y del intermediario turístico**

Los propietarios de la villa y los intermediarios turísticos deberán ponerse de acuerdo sobre las modalidades de desempeño en caso de incumplimiento total o parcial de lo concordado en la fase de reserva de la visita y/u otros servicios.

- **Disponibilidad de los servicios higiénicos**

El propietario de la villa que dispone de los servicios higiénicos fuera de la villa misma debe explicarlo en el modo más adecuado a fin de que esta información sea ampliamente difundida.

VI. TUTELA Y PARTICIPACIÓN

RECLAMACIONES, PROPUESTAS, SUGERENCIAS

Los usuarios que observaran el incumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios pueden utilizar el formulario, adjunto a la presente, y que podrán enviar en forma directa, vía correo electrónico, correo o vía fax a la dirección impresa en el formulario o bien a través de los siguientes: Recepción de la villa, Oficinas turísticas reconocidas (IAT), Intermediario turístico interesado (guía, agencia de viajes, operador turístico, etc.).

Las reclamaciones serán examinadas por una Comisión para la Satisfacción del Usuario constituido por las asociaciones que han compartido los contenidos de la presente Carta de Servicios y que efectuará un control periódico de las reclamaciones. A las mismas la Comisión les deberá dar respuesta dentro de los 30 días del recibo.

Empleando los mismos formularios solicitados y devueltos según la forma indicada para las reclamaciones, los visitantes pueden formular sugerencias dirigidas a la mejora de la organización y erogación de los servicios: cada propuesta será objeto de cuidadoso análisis y será considerada para una continua mejora de los servicios erogados.

En el caso de que las partes no alcancen una solución compartida después de la gestión de la reclamación, la Comisión para la Satisfacción del Usuario podrá proponer el recurso al instrumento de resolución de controversias, la ventanilla de conciliación, activa en la Cámara de Comercio competente según el territorio.

COMUNICACIÓN

La Carta de la calidad de los servicios se difundirá a la entrada de los edificios, en el sitio de internet, en las oficinas de información y acogida turística y podrá ser consultada bajo pedido en el info point en los horarios de apertura del mismo.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Carta está sujeta a la actualización periódica cada seis meses y en el caso de que se verifiquen cambios significativos de los servicios. Se dará aviso de dichas modificaciones y se solicitará a la Junta regional de Dirección de Turismo, Palazzo Sceriman, Cannaregio 168 – 30121 Venecia.

LA CARTA DE SERVICIOS DE LAS VILLAS ESTRUCTURA RECEPTIVA

La Carta de servicios simplificada.

Con decliberación de la Junta regional n° 1809, de fecha 13 de julio de 2010 se adoptó una Carta de Servicios simplificada por lo que concierne las villas que están inscritas en el catálogo del Instituto Regional de Villas del Véneto – IRVV – pero que en el ámbito del edificio catalogado como villa véneta desarrollan actividades de empresa abierta al público (complejo turístico, restauración u otro).

Se considera que para estas villas no es necesario solicitar la adhesión a la Carta de Servicios aprobada con deliberación n° 2390/2009, en cambio es suficiente disponer de algunos de los requisitos más adecuadamente relacionados con el aspecto histórico cultural de la villa.

Por ende, para las villas que están abiertas al público y cuentan con los requisitos mínimos previstos por la Carta de Servicios (ver pág. 4), será suficiente garantizar el cumplimiento de los siguientes elementos o compromisos:

- ✓ Presencia de personal adecuadamente preparado que acompañe y explique, a petición del turista, las características históricas, artísticas y arquitectónicas de la villa y del eventual parque;
- ✓ Presencia de un info point en el que se coloque material informativo de la villa véneta;
- ✓ Disponibilidad de material informativo sobre los aspectos del territorio y de otras villas del Véneto asociadas a la Carta de Servicios;
- ✓ Comunicar formalmente a los huéspedes las eventuales iniciativas culturales que se desarrollan en las villas y en el territorio poniendo a disposición material ofrecido por las oficinas IAT e/o entes asignados;
- ✓ Cobertura asegurativa, en caso sea necesaria, de responsabilidad civil por daños a terceros en las áreas visitables internas y externas.

La Carta de Servicios de las Villas del Véneto, lugares de cultura, es válida también para las villas vénetas que, al no tener la posibilidad de permitir el acceso al público del cuerpo principal o de los demás edificios históricos, pueden no obstante ofrecer al turista la visita del parque o de los jardines monumentales de la villa misma;

Al Coordinamento Veneto Ville e
Dimore storiche
Via Montruglio n° 9
36024 – Mossano (VI)
Telf. 0444/886838
Fax 0444/776138
e-mail: coordveneto.vds@libero.it

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN
(SE RUEGA ESCRIBIR EN LETRA DE MOLDE)
RECLAMACIÓN PRESENTADA POR:

APELLIDO: _____

NOMBRE: _____

NACIDO EN _____ PROV. _____ FECHA _____

RESIDE EN _____ PROV. _____

VIA _____ CAP. _____

TELÉFONO _____ FAX _____

e-mail _____

• **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

SOLICITUD DE MEJORA DE LOS SERVICIOS

Se informa, según el art. 13 del D.L. 30/06/2003 N° 196 que los datos personales serán tratados y utilizados exclusivamente con el fin de responder a la presente reclamación y para proveer informaciones relacionadas con eventos culturales organizados por este Instituto.

FECHA _____

FIRMA _____

Se dará respuesta al presente reclamo dentro de los 30 días