



ERASMUS ENJOY

DISFRUTA, GENIESSSEN, APPRÉCIER, GODERE,...

Proyecto Integrado del C.F.G.S
Guía, Información y Asistencia Turística

Por Blanca González Ocaña
2ºGIAT 22/24

ÍNDICE

1. Introducción del destino seleccionado.....	4
2. Análisis del destino.....	5
2.1. Análisis de las infraestructuras de la zona.....	5
2.2. Análisis de los servicios complementarios: oferta y demanda.....	7
2.3. Análisis del destino turístico, donde tendrá lugar la ruta: DAFO.....	13
2.4. Análisis del segmento al que va dirigida la ruta turística.....	15
2.5 Impacto del producto turístico en el destino.....	16
3. Diseño de un producto turístico.....	18
3.1 Creación del itinerario, teniendo en cuenta los principales riesgos para el profesional de guía turístico así como para la clientela.....	18
3.2 Estructurar el orden en el que van a mostrarse los recursos siguiendo las directrices estudiadas.....	21
3.3 Estudiar la viabilidad del producto.....	26
3.4 Estudio y análisis de la competencia.....	30
3.5. Fijación del precio, teniendo en cuenta la competencia.....	30
3.6. Señalar los elementos de diferenciación de la ruta.....	31
3.7. Gestión de quejas y reclamaciones.....	31
3.8. Crea una serie de medidas para fidelizar a los clientes.....	33
4. Comercialización.....	34
4.1 Offline.....	34
4.2. Online: Diseño de una página web.....	35
5. Conclusión.....	37
6. Bibliografía y webgrafía.....	38

ANEXO I - Mapa de las instalaciones de FUNDACIÓN MONTENMEDIO CONTEMPORÁNEA

ANEXO II - EJEMPLO DE HOJA DE RECLAMACIÓN

ANEXO III - FOLLETO DE *ERASMUS ENJOY* EN ESPAÑOL

ANEXO IV - FOLLETO DE *ERASMUS ENJOY* EN INGLÉS

1. INTRODUCCIÓN DEL DESTINO SELECCIONADO.

Cádiz, an amazing and stunning province of south Spain that will make the Erasmus students breathtaking due to its history, landscapes and enjoyable activities. That is the reason why Erasmus+ Enjoy dedicates his effort to ensure that they enjoy that experience.

To start first, these guided tours and trips all over around the province of Cádiz are aimed at students who obtained a scholarship from the Erasmus+ program. They may come from France, Italy or Germany. Furthermore, Spanish students who obtained the same scholarship will visit the city from where the foreign students come from. A totally unique experience for young people.

Luckily, these foreign students will be able to enjoy the best routes and excursions in Chiclana de la Frontera and the charming towns around it, such as Jerez de la Frontera or Vejer de la Frontera. They have the opportunity to see different Andalusian's weather:

- September, October, December: they will enjoy the last days of summer, but the weather will continuously change, going through autumn and turning in winter.
- February, March, April: they will be glad to see the sun in the last days of winter, because spring is coming.

Anyway, Erasmus +’s goals are very clear: promote positive coexistence among members of the Community Educational with respect for its social and cultural diversity, as well as the inclusion of new technologies in all bilingual and foreign language education. Also, it is very important to disseminate, work and raise awareness in the educational community about some of the sustainable development goals of the UN 2030 agenda.

This project that I made on my own can offer a new perspective of Cádiz. Unfortunately, we don't appreciate what we have until we lose it. Therefore, one of my objectives is to show the best of Cádiz to the Erasmus+ students but also to

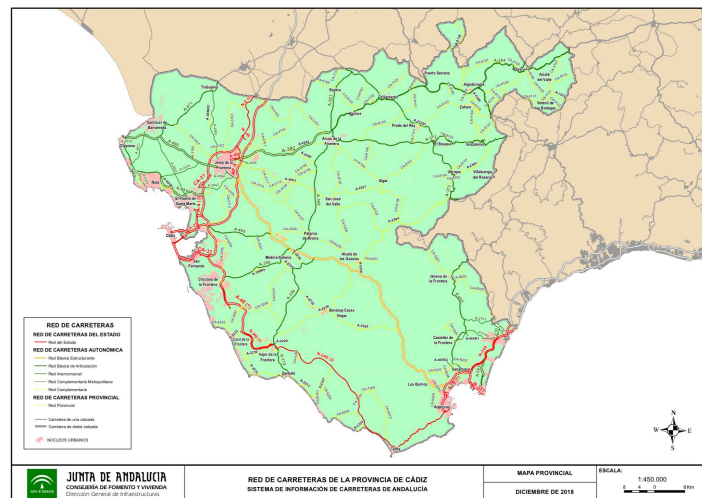
make the Spanish ones conscious of what they have and do not underestimate their origin and family roots. *Erasmust Enjoy* will achieve this objective without difficulties.

2. ANÁLISIS DEL DESTINO

2.1. ANÁLISIS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE LA ZONA.

1. Infraestructuras de transporte

- Carreteras
 - i. A-4 (de Sevilla a Tres Caminos).
 - ii. A-48 (de Tres Caminos a Chiclana).
 - iii. A-7 (Málaga-Algeciras) para después conectar con la N-340 y seguidamente con la A-48, con salidas a la zona de costa y centro urbano.
 - iv. N-340 (Une Puerto Real, en Cádiz, con Barcelona por toda la costa del Mediterráneo).



RED DE CARRETERAS DE LA PROVINCIA DE CÁDIZ

- Estaciones de autobuses
 - i. Terminal de Autobuses Chiclana - Campo Municipal de Fútbol
- Puertos
 - i. Puerto de Sancti Petri, Chiclana de la Frontera

- Aeropuertos
 - i. Aeropuerto de Jerez de la Frontera (XRY)
 - ii. Aeropuerto de Sevilla
- *Trambahía* (tranvía)



RECORRIDO DE TRAMBAHÍA Cádiz-Chiclana de la Fra.

2. Sanidad

Los centros de sanidad públicos son:

- Centro De Salud "El Lugar".
- Centro De Salud "Padre Salado".
- Centro De Salud "Los Gallos".
- Centro De Especialidades La Longuera.
- Hospital Universitario De Puerto Real (A 10 Kms.).

Los centros de sanidad privados son:

- Hospital Viamed Bahía de Cádiz.
- Hospital Viamed Novo Sancti Petri.

3. Infraestructuras culturales, deportivas y de ocio

- Teatro
 - i. Teatro Moderno
- Campos de fútbol
 - i. Campo de Fútbol Novo Sancti Petri 1
 - ii. Campo de Fútbol Novo Sancti Petri 2
 - iii. Campo Municipal de Deportes
 - iv. Campo de Fútbol Huerta Mata
 - v. Campo de Fútbol Fernando Quiñones

- vi. Campo de Fútbol CEIP Trovador
- vii. Campo de Fútbol CEIP Isabel la Católica
- viii. Campo de Fútbol C.D.U. COSTA Sancti Petri
- ix. Campo de Fútbol 7 del Parque Público de la Loma del Puerco
- Campos de Golf
 - i. Family Golf
 - ii. Iberostar Real Novo sancti petri
 - iii. La Estancia Golf

2.2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: OFERTA Y DEMANDA.

OFERTA:

a) Empresas Turísticas Básicas:

- Alojamiento
 - Establecimientos hoteleros (independientes-cadenas)
 - Hotel ILUNION Sancti Petri
 - Hotel Riu Chiclana
 - Hotel Vincci Costa Golf
 - Iberostar Royal Andalus
 - Iberostar Selección Andalucía Playa
 - Hipotels Barrosa Garden
 - Hipotels Barrosa Palace
 - Hipotels Barrosa Park
 - Valentin Sancti Petri
 - Hotel Mariantonia
 - Hotel Coral Playa
 - Hotel Azalea Playa
 - Royal Hideaway Sancti Petri
 - Gran Melia Sancti Petri
 - Hostal Villa
 - Hotel Alboran Chiclana
 - Apartahoteles
 - Aparthotel Novo Sancti Petri

- Apartahotel Las Dunas
- Apartamentos Turísticos
 - Al Sur Apartamentos Turísticos
 - Sol Sancti Petri Apartamentos
- Camping
 - Camping La Rana Verde
- Intermediación
 - Agencias de viajes
 - Viajes Chiclana Tours
 - Viajes Carrefour
 - Viajes MMS Chiclana
 - EZENI travel
- Transporte
 - Aéreo :
 - Aeropuerto de Jerez de la Frontera
 - Acuático:
 - Puerto Sancti-Petri
 - Carretera
 - A-4 (de Sevilla a Tres Caminos).
 - A-48 (de Tres Caminos a Chiclana).
 - A-7 (Málaga-Algeciras) para después conectar con la N-340 y seguidamente con la A-48, con salidas a la zona de costa y centro urbano.
 - N-340 (Une Puerto Real, en Cádiz, con Barcelona por toda la costa del Mediterráneo).

b) Empresas Turísticas complementarias

- Restauración
 - Restaurantes
 - Restaurante Popeye
 - La Mafia Se Sienta En La Mesa
 - El Árbol Tapas

- Taj Mahal Chiclana
- Fogon De Mariana La Barrosa
- Restaurante La Esquina Del Ja,Aza 19
- El Rincón Del Pulpo
- Restaurante Los Pescadores
- Restaurante Los Cazadores
- Restaurante Venta Castilla
- Venta El Pino
- Taberna Pizzería La Cobijá
- Casa Mayte
- El Rinconcito De Rafael
- Marisquería Manguita
- Rock & Wheels
- Restaurante Venta Espadita
- Castilla Todo Tapas
- Restaurante Asiatico Yi
- Restaurante Flor De Tuna
- Venta El Florin
- Venta El Cotin
- Nómadas Grill
- Burger Avenida
- Cafeterías
 - Cafetería El Campito
 - Cafetería - Bar Pim Pan
 - Café Sur
 - Cafetería Heladería Carapino
 - Café Bar Niño Puerto
 - Café Bar Luis
 - Cafetería La Tahona
 - Rose Café
 - Cafetería La Estación Del Té
 - Cafetería Antonia Butron
 - Cafetería La Española
 - Cafetería Pasteleria Santa Ana

- Cafetería La Cremita
- Cafetería Pájaro
- Cafeteria Churreria Bar Central
- Bares Y Otros
 - Bar La Embajada
 - Bar El Palenque Chiclana
 - Coliseo Café Billares
 - Velvet Coffee-Bar
 - Bar El Frenado
 - Bar Las Guitarras
 - Bar El Pobraó
 - Bar La Música
 - Bar El Sitio
 - Bar El Surtidor
 - Bar Los Cazadores 2
 - Tagomago
 - Bar Richard
 - Maui Terraza
 - Bar Cabeza
 - Iroco Bar
 - Taperia La Flamenca
 - El Perfumista Cocktail & Bar
 - Bar “Los Cristales”
 - Bar Hukilau Tiki Beach
 - Peña Emilio Oliva
 - Bar Nuevo Zamorao
- Entidades de información turística
 - Oficinas de turismo
 - Oficina de Turismo Centro Ciudad
 - Punto de Información Turística Novo Sancti Petri
 - Punto de Información Turística Paseo Marítimo (1ª pista)
 - Museos
 - Museo municipal de Chiclana

- Museo Francisco Montes Paquiro
 - Casa de cultura
 - Centros de interpretación
 - Centro de Interpretación del Vino y la Sal
 - Espacio arqueológico Nueva Gadeira
 - Guías de turismo
 - Gadiexplore
- Entidades organizadoras de eventos
 - Organizadores profesionales de congresos
 - Valentín Sancti Petri
 - Gran Melía Sancti-Petri
 - Iberostar Royal Andalus
- Empresas de ocio y tiempo libre (turismo activo y aventura, otras actividades deportivas como, parques temáticos y similares, empresas de espectáculos, animación turística, etc.)
 - Campos de Golf
 - Family Golf
 - Iberostar Real Novo sancti petri
 - La Estancia Golf
 - Ocio y animación
 - Bubble Aventuras
 - Bahía de Cádiz Natural Park
 - Actividades deportivas
 - Limitless Cycling
 - Oasis Surfing Life
 - Kite Surf Chiclana
 - Waterman School - Escuela de surf Chiclana
 - Escuela de surf Chiclana
 - Sancti Petri Surf School
 - South Point Escuela de Surf-Chiclana
 - Royal Center Hípica
 - Hípica Mendoza

DEMANDA:

Para comenzar, Chiclana de la Frontera es indiscutiblemente un destino turístico. Claramente, la demanda comienza a estar en auge en la temporada de verano, debido a su playa y a la cantidad de hoteles con los que cuenta. Se podría decir que los habitantes de la localidad viven del turismo durante la temporada de verano y las temporadas estivales. ¿Y por qué no erradicar la estacionalidad turística de la localidad atrayendo durante el curso escolar a estudiantes extranjeros?

Es cierto que su público objetivo es muy amplio, ya que acuden a la localidad todo tipo de turistas, tanto nacionales como internacionales, de los cuales destaca la nacionalidad alemana.

Por otro lado, el nivel de demanda turística en verano es tan elevado que desgraciadamente perjudica de manera negativa a los habitantes de la localidad chiclanera: atascos masivos en la carretera de la playa, precios elevados en hostelería (restaurantes, bares...)

El alcalde de Chiclana de la Frontera, José María Román, destacó la importancia del turismo para la economía local, confirmando que *“el sector genera un número significativo de empleos y aporta más de 1.800 millones de euros a la ciudad. Chiclana se posiciona como un referente turístico tanto a nivel nacional como internacional, gracias en parte a las contribuciones de las empresas del sector.”*

En definitiva, si hay un concepto que define a Chiclana de la Frontera como destino turístico de primer nivel, ese es el turismo familiar y el turismo de sol y playa. La localidad de Chiclana de la Frontera cuenta con playas amplias y seguras; hoteles de referencia en el sector con atractivas zonas de diversión para los más pequeños; gran oferta gastronómica, de ocio, cultural y de conciertos, y numerosas zonas verdes e instalaciones para pasear y practicar deporte que hacen que Chiclana sea el destino familiar que andas buscando.

2.3. ANÁLISIS DEL DESTINO TURÍSTICO, DONDE TENDRÁ LUGAR LA RUTA: DAFO.

Gracias al análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades), podremos identificar las características de la empresa, un producto o un servicio; para tomar las decisiones que definirán una estrategia de negocio. En dicho proceso, se evaluarán los factores internos y externos que intervienen en el éxito de una empresa.

Chiclana de la Frontera tiene un gran potencial turístico gracias a sus recursos naturales, culturales y gastronómicos. Sin embargo, debe abordar sus debilidades y amenazas a través de estrategias de diversificación, sostenibilidad y mejora de infraestructuras para consolidarse como un destino atractivo durante todo el año y para un público más amplio.

ANÁLISIS DAFO SOBRE EL DESTINO: CHICLANA DE LA FRONTERA

INTERNO	
<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
• La localidad cuenta con menciones especiales de accesibilidad, información, educación ambiental y socorrismo. • El destino es turístico, por lo que cuenta con una gran oferta de actividades turísticas. • Gastronomía local con la que deleitar a los turistas. • Amplio abanico de infraestructuras turísticas de alojamiento.	• La ubicación de la localidad no está bien conectada con el transporte público entre localidades de alrededores. • Falta de visibilidad de la localidad a nivel internacional. • Dependencia económica del turismo en los meses fuera de la temporada de verano.

EXTERNO	
<u>Oportunidades</u>	<u>Amenazas</u>
• Diversificación turística: existen muchas empresas de turismo y de ocio con las que colaborar para la oferta turística. • La meteorología es diversa y adecuada para realizar excursiones durante todo el año. • Fomento de la sostenibilidad de parte del ayuntamiento y empresas de la zona, lo que da una mejor imagen de la localidad.	• Estacionalidad en una temporada concreta. • Dependencia de la climatología para realizar una serie de actividades u otras. • Competencia de otros destinos turísticos de la costa mediterránea.

ANÁLISIS DAFO SOBRE EL MI EMPRESA: ERASMUS ENJOY CHICLANA

INTERNO	
<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
• Soy la única empresa en mi entorno que su público objetivo son los institutos que colaboran con los proyectos Erasmus. • Puedo colaborar con muchas empresas del sector turístico de la zona.	• Al ser una nueva empresa, no tengo mucha repercusión y clientes. • Tengo un único público objetivo, que a largo plazo no se sabe si perdurará.
EXTERNO	
<u>Oportunidades</u>	<u>Amenazas</u>
• La localidad de Chiclana de la Frontera cuenta con varios institutos que colaboran con los	• Existen empresas que venden muchos servicios, aparte de los que yo vendo.

proyectos Erasmus. • Chiclana de la Frontera cuenta con muchas actividades que ofrecer durante todo el año.	• Mi destino puede dejar de llamar la atención y no podría vender mis servicios.
--	--

2.4. ANÁLISIS DEL SEGMENTO AL QUE VA DIRIGIDA LA RUTA TURÍSTICA.

El segmento al que ofrecemos nuestra ruta, según los criterios y variables de segmentación, son de procedencia europea, de nacionalidad francesa, italiana y alemana; cuya edad varía entre una media de 15 y 18 años. En cuanto a nivel socioeconómico, son estudiantes de estudios que en España equivalen a la E.S.O. o Bachillerato.

El motivo del viaje es el intercambio cultural entre alumnos de otros centros europeos, cuya duración es de entre 7 a 10 días. Se hospedan en las casas de los españoles que también han obtenido la beca Erasmus +. El medio de transporte utilizado para llegar es el avión y después autobús para llegar hasta la localidad de Chiclana de la Frontera.

	CRITERIOS GENERALES	CRITERIOS ESPECÍFICOS
O B J E T I V O S	• Geográficos: - Continente, país, región, provincia o ciudad de procedencia: Europa (Alemania, Francia, Italia...) - Tamaño del área geográfica: 10,53 millones km ² (Europa). - Tipo de población/hábitat: ciudades y pueblos. - Zonas climáticas: Seco, templado, frío y polar.	• Motivo o propósito del viaje: Intercambio de estudio a través del proyecto Erasmus+ • Duración del viaje: aprox. 1 semana • Sensibilidad al precio/nivel de gasto turístico: según el dinero aportado de la beca. • Tipo de vacaciones: estudios. • Tipo de alojamiento utilizado: casas de acogida.

	• Demográficos: - Edad:15-18 - Sexo: Mujer y Hombre. • Socioeconómicos: - Renta disponible: poder adquisitivo bajo/medio. - Ocupación, actividad o profesión: estudiantes.	• Número de personas con las que se viaja: grupo de aprox. 20 personas. • Medio de transporte utilizado: avión, tren... • Actividades realizadas durante las vacaciones: visita a museos, actividades culturales...
S U B J E T I V O S	• Psicográficos: - Personalidad: Independiente. - Clase social: media-alta.	• Actitudes, percepciones y preferencias del turista: al ser adolescentes, debe estar ajustado a su edad y gustos. • Intenciones y opiniones hacia un producto turístico: disfrutar de la cultura española.

El tipo de segmentación es diferenciada, debido a que, a pesar de que mi público objetivo consiste en grupos de estudiantes Erasmus, existirán pequeños cambios o modificaciones concretas para que cada grupo se sienta cómodo; teniendo en cuenta de que cada grupo será de un país diferente, utilizarán transportes diferentes, al igual que la época del año en la que acudan. Por lo tanto, el servicio es el mismo, pero personalizado al gusto y comodidad del cliente.

2.5 IMPACTO DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN EL DESTINO.

1. EFFECTOS ECONÓMICOS DEL TURISMO:

- Contribuye a mejorar la actividad económica de la localidad de Chiclana de la Frontera y las localidades de su alrededor.
- Creación y desarrollo de infraestructuras y empresas turísticas.
- Efectos multiplicadores a otras empresas del sector turístico.
- Elevación de la inversión, tanto del sector público como privado.
- Efecto sobre los precios: el aumento de demanda provocada por el turismo provoca inflación en ese destino.
- Efectos sobre el empleo: El lado negativo es que en algunos casos, este trabajo es sólo estacional, y a tiempo parcial.

2. EFFECTOS SOCIOCULTURALES:

- Aculturación: Los millones de desplazamientos de personas de diferentes culturas, costumbres, hábitos, modos de vida, etc. provocan intercambio en muchos ámbitos: la gastronomía, la moda, estética, hábitos sociales, etc.
- Recuperación de actividades tradicionales (artesanía, fiestas, folclore...)
- Programación de actividades culturales para satisfacción del turista.

3. EFFECTOS MEDIOAMBIENTALES DEL TURISMO:

- Contaminación ambiental y acústica producidas por los medios de transporte que trasladan a los alumnos.
- Afectación a las áreas naturales donde acuden durante las excursiones por contaminación o sobreexplotación, como el agua y la energía.

4. EFFECTOS POLÍTICO-LEGALES DEL TURISMO:

- Normativas de Control y Calidad: se implementan leyes para regular la calidad de los servicios turísticos, asegurando que los estándares sean altos para atraer y mantener turistas.
- Problemas sanitarios (transmisión de enfermedades, etc.)
- Planes de Desarrollo Turístico, donde la estrategia del turismo puede formar parte de las políticas públicas.

3. DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO

3.1 CREACIÓN DEL ITINERARIO, TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPALES RIESGOS PARA EL PROFESIONAL DE GUÍA TURÍSTICO ASÍ COMO PARA LA CLIENTELA.

El guía de turismo debe recordar las medidas preventivas implantadas e instar a que se cumplan por el bien y seguridad de los demás. Debe informar al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican los diversos proveedores (museos, monumentos, espacios naturales, etc.)

- Riesgos derivados de la seguridad: condiciones del lugar de trabajo (principales daños).
 - Accidentes en la vía pública o carreteras: Los guías turísticos que acompañan a grupos en vehículos pueden estar expuestos a accidentes.
 - Caídas y resbalones: Trabajar en exteriores, en terrenos irregulares, senderos o monumentos históricos puede aumentar el riesgo de caídas.
 - Exposición a condiciones climáticas extremas (frío extremo, lluvia intensa o vientos fuertes, que puede provocar golpes de calor, hipotermia o deshidratación).
 - Fatiga y agotamiento: Las largas jornadas de trabajo, que pueden incluir caminatas extensas y estar de pie durante muchas horas, pueden llevar a la fatiga y el agotamiento físico.
- Riesgos derivados de las condiciones ambientales. Riesgos físicos.

Un EPI se le considera a cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de los riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo, así como cualquier accesorio destinado a tal fin.

- Exposición a condiciones climáticas extremas (frío extremo, lluvia intensa o vientos fuertes, que puede provocar golpes de calor, hipotermia o deshidratación). Esto se debe a las temperaturas altas que encontramos en el sur de España.

Por lo tanto, para el guía sería entre otros sombrero/gorra, sombrilla y crema solar para la protección contra el sol; unos zapatos/deportivos cómodos, al igual que la vestimenta: dependiendo de la época del año y de las temperaturas.

- Riesgos derivados de las condiciones ergonómicas. Carga física y mental.

Para un guía sería recomendable utilizar calzado que facilite el movimiento de los dedos de los pies evitando calzado con punta chata o estrecha. También mantener la espalda derecha evitando flexionar el tronco hacia delante o inclinar el cuello en exceso. Se debe tener en cuenta cómo deben levantarse cargas pesadas y qué medidas aplicar para reducir tensiones musculares. No se debe realizar movimientos bruscos y forzados del cuerpo y procurar variar de tarea con frecuencia.

Consecuencias de los daños físicos:

- Fatiga y tensión muscular en piernas, espalda y cuello al disminuir el flujo de sangre en estas zonas.
- La inflamación en las venas aumenta el riesgo de padecer varices.
- Permanecer de pie en el trabajo también puede ser origen de problemas en las articulaciones de la columna, caderas, rodillas y pies.
- Trabajar de pie también está relacionado a largo plazo con daños en tendones y ligamentos, que pueden originar trastornos reumáticos.

Recomendaciones para evitar daños físicos:

- Colocar los pies en alto, a una altura superior a la del cuerpo.
- Evitar realizar esfuerzo físico adicional que implique estar de pie.
- Conseguir medias de compresión y usarlas junto a un gel para las piernas cansadas.
- Preparar un baño de agua con sal o de agua caliente y complementar con un baño de agua fría para reducir la inflamación de las piernas y propiciar la relajación de los músculos.
- Al ser un trabajo en el que mayoritariamente se está de pie, se debe mantener el cuerpo erguido y evitar giros e inclinaciones del tronco hacia adelante o hacia los lados.

- Para reducir la tensión muscular, emplea asientos de pie/sentado. Si no es posible, anda o siéntate cada cierto tiempo.
- No permanezcas demasiado tiempo en la misma posición, cambia de postura y realiza movimientos suaves de estiramiento de los músculos.

- Riesgos derivados de las condiciones psicosociales.

La mala planificación de tareas genera estrés por una reunión o visita importante o la presión a la que puedes estar sometido para cumplir los objetivos marcados son varios ejemplos de este riesgo. El trabajo de un guía turístico puede resultar estresante debido a la necesidad de mantener horarios, afrontar eventos inesperados y gestionar las expectativas de los turistas. Además, pueden encontrarse con emergencias o conflictos que requieran una respuesta rápida y eficaz. Todo esto puede provocar altos niveles de estrés, por lo que es importante que los guías aprendan a afrontarlo y cuidar su salud mental.

Estas condiciones pueden dar lugar a:

- Estrés: ejemplo, trato con clientes, quejas y reclamaciones, atención al público...
- Burnout.
- Acoso psicológico en el trabajo (APT).
- Acoso discriminatorio.
- Violencia ocupacional externa (VOE).

Recomendaciones para evitar consecuencias derivadas:

- Una evaluación y valoración de las condiciones de trabajo permitirán implantar medidas preventivas que eviten la aparición de riesgos psicosociales.
- Planifica el tiempo y las tareas a realizar de forma ordenada, e intenta cumplirlo estrictamente.
- Si no tienes muy claros los objetivos a alcanzar en el puesto de trabajo, habla con tu responsable para que te dirija hacia unos más concretos y definidos. te ayudará a planificar las tareas, alcanzar los objetivos y conseguir así una promoción o valoración laboral.

- Relaciónate con tus compañeros y apóyate en ellos hablando sobre cualquier tema que te preocupe y te cause una situación de estrés o incómoda en tu puesto de trabajo, ya sea generada por tu responsable, un cliente u otro compañero.
- No prolongar de forma habitual la jornada de trabajo y en caso inevitable compensarla con un descanso adicional, así se conciliará la vida familiar, personal y laboral.
- Realiza pausas o cambia de tarea para evitar la monotonía del trabajo.

Para corroborar esta información, hago mención a esta noticia, del día 11 de marzo de 2024; donde *“Un guía de turismo peruano murió y seis turistas franceses resultaron heridos a causa de un rayo que cayó en la Montaña de los Siete Colores, en la región de Cusco”*. Esto confirma el peligro que sufre un guía turístico en un día normal de trabajo en su área de trabajo.

3.2 ESTRUCTURAR EL ORDEN EN EL QUE VAN A MOSTRARSE LOS RECURSOS SIGUIENDO LAS DIRECTRICES ESTUDIADAS.

Las actividades y/o excursiones que se ofertan son las siguientes:

- **DÍA “ENJOY JEREZ”**

Disfrutarán de un día en la localidad Jerez de la Frontera, conocida por su producción de vino de Jerez, su historia ecuestre y el folclore del flamenco.



Podrán probar la gastronomía jerezana y andaluza, como por ejemplo:

- Aneto



- Rabo de Toro



- Chicharrones



- Berza Jerezana



- Tocino de Cielo



- *Pescaito frito*



Visitarán la Real Escuela Andaluza del Arte Ecuestre. En ella, le mostraran las instalaciones. Comenzarán la visita en la sala de audiovisuales en la que los alumnos disfrutarán de una espectacular proyección que les dará a conocer la evolución del Arte Ecuestre en Andalucía, visitarán los salones nobles del Palacio del Recreo de las Cadenas, el Museo del Arte Ecuestre y del Enganche, la Guarnicionería y para finalizar disfrutarán de la Exhibición “Cómo Bailan los Caballos Andaluces”.



En esta tabla, se encuentran los horarios de visitas dependiendo del mes:

Meses	Días de Visita	Horario Visita Reducida	Horario Exhibición
Septiembre y Octubre	Martes, Jueves y Viernes	10:00h a 12:00h	12:00h a 13:30h.
Noviembre	Martes y Jueves		
Diciembre, Enero y Febrero	Jueves		
De Marzo a Junio	Martes y Jueves		

- DÍA “ENJOY MONTENMEDIO”

Disfrutarán de un día en un centro de interpretación contemporáneo, inaugurado en junio de 2001, a las afueras de la localidad de Vejer de la Frontera. Consiste en una visita guiada donde se explicará detalladamente cada obra, las distintas corrientes artísticas, en qué se inspiraron los artistas, etc. Se iniciará la visita en el parque de esculturas, seguiremos hacia la cantera y finalizará en los barracones militares. Al finalizar la visita guiada, se hace un descanso en el parque de esculturas.



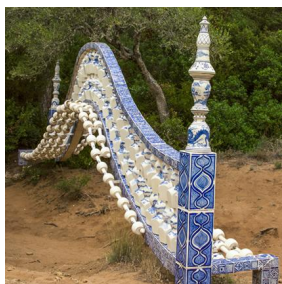
Imágenes de FUNDACIÓN MONTENMEDIO CONTEMPORÁNEA

ANEXO I - Mapa de las instalaciones de FUNDACIÓN MONTENMEDIO CONTEMPORÁNEA

Más de 40 artistas han realizado proyectos en la Fundación Montenmedio Contemporánea, de los cuales 24 forman parte permanente de la colección abierta al público, prestigiosos artistas internacionales han intervenido en la naturaleza y el contexto más próximo, utilizando motivos y materiales relacionados con la identidad del entorno. Las piezas permanentes se pueden localizar al aire libre y en las diferentes salas expositivas que contienen fotografías y videoarte.

Estas son algunas de las obras que podrán ver en su visita guiada:

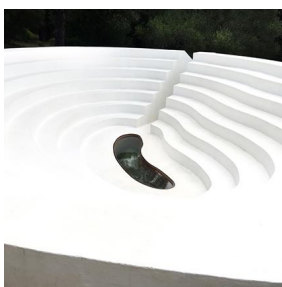
- SHEN YUAN. PUENTE, 2004.



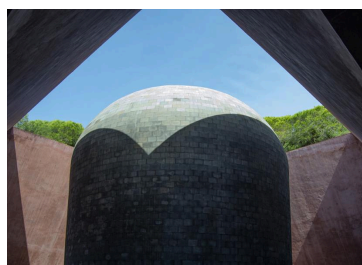
- OLAFUR ELIASSON. QUASI BRICK WALL, 2002.



- GUNILLA BANDOLIN. IMPRESIÓN DEL CIELO, 2001.



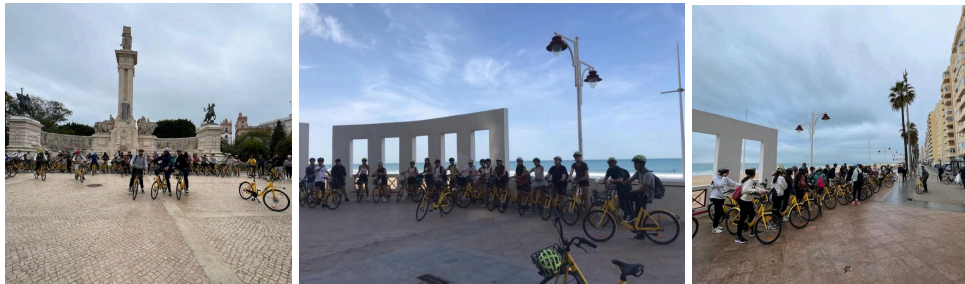
- JAMES TURRELL. SECOND WIND 2005, 2009.



- DÍA “ENJOY CYCLING”

Esta excursión consiste en realizar una ruta guiada en bicicleta, de una duración de entre 3 y 4 horas, por las localidades de Chiclana de la Frontera o Cádiz. La empresa que gestiona estas visitas es Limitless Cycling. Podrán disfrutar de las impresionantes vistas de sus respectivas playas, como La Barrosa o La Caleta; y el

encanto de los monumentos que visitarán en sus alrededores. Por ejemplo, en Cádiz verán: la Catedral de Cádiz, el Castillo de Santa Catalina, el paseo marítimo...



Desde este Google My Maps, se puede visualizar un mapa interactivo donde poder ver las distancias a los destinos de cada excursión que ofrecemos:

- <https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1VdBQMppwkhBFivfbaOfIHsoJyz3uLBA&usp=sharing>

CRONOGRAMA DE EXCURSIONES		
ENJOY JEREZ	ENJOY MONTENMEDIO	ENJOY CYCLING
SALIDA DESDE IES LA PEDRERA BLANCA en autobús	SALIDA DESDE IES LA PEDRERA BLANCA en autobús	SALIDA DESDE IES LA PEDRERA BLANCA HACÍA TRANVÍA
VISITA + EXHIBICIÓN Real Escuela Andaluza del Arte Ecuestre	VISITA GUIADA EN FUNDACIÓN MONTENMEDIO	RUTA CULTURAL EN BICICLETA
TIEMPO LIBRE EN EL CENTRO DE JEREZ DE LA FRONTERA		TIEMPO LIBRE
VUELTA HACIA IES LA PEDRERA BLANCA en autobús	VUELTA HACIA IES LA PEDRERA BLANCA en autobús	VUELTA EN TRANVÍA

3.3 ESTUDIAR LA VIABILIDAD DEL PRODUCTO.

3.3.1. Determina los recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo de la ruta. (calcula los costes para un grupo de 20 pax.)

a. Coste de personal (guía turístico)

Un guía turístico acompañante en España cobra de media 10,71€/hora. En mi empresa, cobrará 12€/hora (netos). Además, para que tengan en cuenta que valoramos su oficio, tendrán una serie de beneficios, como tarjetas de regalo mensuales.

Teniendo en cuenta que va a estar desde que comienza el día de la excursión hasta el final de ella y que cada cliente reservará un número de días, todo dependerá de la cantidad de horas que acompañe al grupo por día.

- *Enjoy Jerez*: 8 horas = 96€
- *Enjoy Montenmedio*: 7 horas = 84€
- *Enjoy Cádiz*: 5 horas = 60€

b. Material educativo y promocional que se entregue al cliente.

- Folletos: disponemos de folletos en español e inglés los cuales recogen la información más importante para nuestros clientes.
- Pack de Merchandising: este pack incluirá nuestra camiseta y una bolsa de tela para que durante todo el viaje puedan la cámara desechable, además de sus objetos personales.

c. Transporte: Si la visita guiada incluye transporte (autocar) para desplazarse a diferentes lugares de interés.

La empresa que nos va a acompañar en las excursiones se trata de “Autobuses Rico”. Ofrecerá su servicio para trasladarnos a Jerez de la Frontera y la Fundación Montenmedio.

El precio por cada día varía, teniendo en cuenta que son distancias diferentes:

1. Desde el Instituto La Pedrera Blanca hasta Jerez de la Frontera, con Desplazamiento a la Real Escuela de Maestranza = 430.00 € + 10 % IVA .

2. Desde el Instituto la Pedrera Blanca, hasta la Fundación Contemporánea Montenmedio = 430.00 € + 10 % IVA.

El transporte que se utiliza para ir a Cádiz será el tranvía, ya que de esta forma podrán ver las vistas a las salinas y marismas que se encuentran entre Chiclana de la Frontera y Cádiz, además de pasar por el centro de la localidad La Isla de San Fernando. Su coste será de 88'7€ que incluye ida y vuelta de cada persona.

d. Entradas a atracciones: Si la visita guiada incluye la entrada a museos, monumentos u otras atracciones turísticas.

- Entrada a Fundación Montenmedio: 5€/persona.
- Entrada a Real Escuela Andaluza del Arte Ecuestre: 12,5€/persona.
- Ruta en bicicleta: 12-15€/persona (dependiendo de la duración, tipo de ruta, dificultad...)

f. Marketing y promoción: destinados a promocionar y publicitar la ruta. La empresa hará una inversión de entre un 10% de sus ganancias y beneficios para publicitarse y promocionarse.

La mayor parte de la promoción de la empresa será a través de medios online y digitales, ya que todo nuestro público objetivo tiene redes sociales y pueden llegar a comunicárselo a sus profesores, los cuales llevarán a cabo la gestión de dicha excursión.

Además, en las calles y los establecimientos de la localidad se encontrarán nuestros folletos, banners y otros carteles promocionales. Teniendo en cuenta que nuestro público objetivo son los institutos de Chiclana de la Frontera, contactar con ellos directamente para que conozcan la empresa y sus servicios es la forma más directa de que tengan en cuenta a la empresa para un contactar con nosotros en un futuro.

3.3.2. Todos estos recursos que has analizado tienen un coste para la empresa. Valóralos económicamente para conocer ese coste.

- Guía turístico/acompañante: 12€/hora.
- Kit *ENJOY*:
 - Camiseta: 2,37€/unidad (47.4)
 - Bolsa de tela: 0,67€/unidad.(13.40)
 - Cámara desechable: 7,15€/unidad.(143)
- Folletos: 500 folletos = 27,98 € (0,06€/unidad).

3.3.3. Determina los ingresos que esperas obtener de esta ruta para 20 pax. según el precio de venta que has determinado. Ingresos potenciales basados en el número esperado de visitantes.

	Coste entrada	Coste transporte	Coste transporte pax	Coste pax	Precio final pax	IMPORTE (20pax)
<i>Enjoy Jerez</i>	12'5€/pax	473€ (Bus)	23'65€/pax	36'15€/pax	45€/pax	900€
<i>Enjoy Montenmedio</i>	5€/pax	473€ (Bus)	23'65€/pax	28'65€/pax	40€/pax	800€
<i>Enjoy Cádiz</i>	12-15€/pax	88'7€ (Trambahía)	4'435€/pax	16'435-19'435€/pax	30€/pax	600€

<i>KIT ENJOY</i>	
Precio por cada KIT	10'19€
Precio final	15€
Beneficio	4'81€

3.3.4. Resta a estos ingresos previstos, los costes que determinaste y así sabrás si tu producto ofrece beneficios.

En la siguiente tabla, se mostraran los beneficios que se obtienen al ofrecerle los servicios por cada excursión y el *KIT ENJOY*, de manera individual y por persona:

Teniendo en cuenta la tablas previas, estos serían los ingresos y gastos:

INGRESOS			
CONCEPTO	UNIDADES	PRECIOS	IMPORTE
Enjoy Jerez	20	45€	900€
Enjoy Montenmedio		40€	800€
Enjoy Cádiz		30€	600€
KIT ENJOY		15	300€
TOTAL INGRESOS = 2.600€			

<u>GASTOS</u>				
CONCEPTO		UNIDADES	PRECIOS	IMPORTE
<i>Transporte</i>	<i>Bus</i>	2	475€	88'7
	<i>Tranvía</i>	20 tickets	4'73€	946€
<i>Compra de mercadería</i>		20	10'19€	203'8€
<i>Personal</i>	<i>Autónomo</i>	1	230€	230€
	<i>Salario</i>	1	12€/h	240€
TOTAL GASTOS = 1.707'7€				

Por tanto:

$$\text{INGRESOS} - \text{GASTOS} = 2.600€ - 1.707'7 = 892'3€$$

Como podemos observar en la tabla anterior, hemos calculado los ingresos y gastos que tendremos en un mes. Teniendo en cuenta que la primera semana pagaremos los gastos del autónomo, el resto del mes tendremos más beneficios. El beneficio contando con los gastos del autónomo será de 892'3€. Con este beneficio cubriremos parte de los gastos de las siguientes excursiones.

3.4 ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.

Para comenzar, hay que tener en cuenta que no existen muchas empresas que se enfoquen en realizar exclusivamente excursiones para grupos de alumnos Erasmus, la competencia directa no existe, ya que su público objetivo no es el mismo. Es cierto que existen empresas que realizan paquetes de excursiones para colegios e institutos, como El Corte Inglés Viajes, Viajes Rico o Carrefour Viajes, entre otros.

Sin embargo, estas excursiones que ofrecen son muy generales y repetitivas. Por ellos, estas excursiones ofrecen un nuevo aire para lo que están acostumbrados los institutos.

A la hora de analizar la empresa turística más cercana a mí, mencionaremos a *Gadixexplore*, una empresa de rutas turísticas por el centro histórico de Chiclana de la Frontera. Desde mi punto de vista, no tomo esta empresa como competencia, puesto que nuestros públicos objetivos no coinciden, además de que no realizan las mismas rutas y excursiones.

3.5. FIJACIÓN DEL PRECIO, TENIENDO EN CUENTA LA COMPETENCIA.

En la siguiente tabla, se mostrarán los distintos precios de nuestras excursiones:

EXCURSIONES



ENJOY JEREZ 900€	*Presupuesto para grupo 20 pax. *Las excursiones se venden individualmente.
ENJOY MONTENMEDIO 800€	*Si desean reservar 2 excursiones, se le hará un descuento de un 5% al precio total. *Si desean reservar 3 excursiones, se le hará un descuento de un 10% al precio total.
ENJOY CYCLING 600€	*Los precios incluyen transporte y entradas. *Por 15€/persona extras, se le entregará a cada alumno el KIT ENJOY, que consta de: camiseta, bolsa de tela y cámara desechable.

3.6. SEÑALAR LOS ELEMENTOS DE DIFERENCIACIÓN DE LA RUTA.

Mi empresa ofrece visitas a lugares donde la esencia de Andalucía está presente y están ajustadas al presupuesto de los adolescentes, teniendo en cuenta que son extranjeros y querrán disfrutar del folclore español.

Además, son actividades y excursiones que disfrutarán tanto los alumnos como los profesores que los acompañen. Aún así, lo que nos diferencia como empresa es que valoramos la experiencia de cada uno, así como todos los recuerdos que se llevan con ellos. De ahí que la palabra *ENJOY*, que traducida al español significa *disfrutar*, está presente en todo lo relacionado con nuestra empresa: el nombre de nuestra empresa, nuestro lema y el nombre de nuestras excursiones.

3.7. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Para comenzar, las hojas de quejas y reclamaciones son un instrumento que otorga derechos, sobre todo, a los consumidores.

En ellas, el cliente puede, por una parte, manifestar su disconformidad con el servicio y/o indicar sus pretensiones, la restauración del producto o servicio en las condiciones pactadas, o bien una indemnización por el daño o perjuicio que se haya ocasionado. Será la Administración competente la que abrirá diligencias para

comprobar las posibles infracciones denunciadas o dará trámite a las reclamaciones efectuadas a través de los sistemas de resolución de conflictos establecidos en la normativa vigente (arbitraje, mediación...).

A través de una hoja de quejas o reclamaciones, se mejora la imagen de la empresa o del profesional mediante soluciones justas. Aceptar propuestas razonables por parte de los consumidores, evitar posteriores inconvenientes y trámites administrativos o judiciales que al final buscan la solución al conflicto; causará que la imagen de la empresa o del profesional será positiva durante todo el proceso.

Mi empresa está obligada a tener la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel a disposición de las personas consumidora y usuarias de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I del Decreto 82/2022, de 17 de mayo. Además, la normativa afirma que las personas que prestan los servicios fuera del establecimiento deben llevarla consigo (Artículo 5). Todas las empresas deben tener hojas de quejas y reclamaciones en formato electrónico y registrarse en el Sistema de Hojas Electrónicas.

En todos los centros o establecimientos que presten servicios o comercialicen bienes en Andalucía existirá el cartel que anuncia la existencia de dicha hoja y estará de modo permanente y perfectamente visible y legible. Teniendo en cuenta que mi empresa no tiene un establecimiento físico, no necesitaremos dicho cartel.

La empresa está obligada a entregar de forma inmediata y gratuita la hoja de quejas y reclamaciones cuando se solicite. Debe ser suministrada en el mismo lugar o en el área de atención al cliente. No se puede obligar a completar la hoja en el lugar, se permite hacerlo en otro sitio y entregarla posteriormente. En los contratos a distancia, se puede obtener la hoja a través de Consumo Responde.

Como conclusión, las hojas de quejas y reclamaciones nos puede ayudar, entre otras cosas, a obtener información sobre las experiencias de los clientes.

ANEXO II - EJEMPLO DE HOJA DE RECLAMACIÓN

3.8. CREA UNA SERIE DE MEDIDAS PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES.

1. Construcción de una relación duradera

Si desde la primera toma de contacto se tiene una buena actitud y un buen servicio hacia el cliente y como resultado están contentos, las posibilidades de que vuelvan a contratar el producto son altas. Por ello, se convertiría en un cliente fijo.

2. Personalización y atención sobre cualquier medida

Con ello, el cliente se sentirá más cómodo gracias a una comunicación personalizada donde se tratarán gustos, hábitos, intereses...

3. Comunicación regular

Mantener una comunicación constante con el cliente puede resultar valioso para él, ya que se siente escuchado y atendido. Se puede mantener la comunicación mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes por teléfono móvil...

4. Incentivos y beneficios por fidelización

Cuando el cliente sea sorprendido con pequeños detalles y beneficios, va a superar sus expectativas y va a quedar más satisfecho con el trato y servicio.

5. Creación de una experiencia única

Teniendo en cuenta que los clientes directos son adolescentes extranjeros, la experiencia de ir a un lugar nuevo debe ser única. Por lo tanto, la satisfacción de ellos hará que el intermediario entre ellos y la empresa vuelva a contratar el servicio.

6. Acuerdos laborales, comerciales o co-branding

Debemos de tener en cuenta que es un instituto público que cuenta con ciclos superiores del campo de la hostelería. Por lo tanto, podrían estos alumnos podrían realizar sus prácticas de dual, formación profesional en centros de trabajo o talleres para aprender.

4. COMERCIALIZACIÓN

4.1 Offline

- Elección de la oficina de información turística:

La empresa no cuenta con una oficina física, ya que su soporte principal es el soporte online.

- Folleto turístico:

En nuestro folleto turístico, se encuentra toda la información que nuestro cliente necesita para conocer nuestros servicios de una forma directa y rápida. Disponemos del folleto en los idiomas español e inglés.

- Nombre de la empresa: *Erasmust Enjoy*
- Slogan: Disfruta, geniessen apprécier, godere...
- Logo:



ANEXO III - FOLLETO DE *ERASMUST ENJOY* EN ESPAÑOL

ANEXO IV - FOLLETO DE *ERASMUST ENJOY* EN INGLÉS

- Merchandising:

Contamos con camisetas y bolsas de tela para que nuestros clientes puedan llevarse un recuerdo del servicio que les hemos ofrecido y los recuerdos que se llevan consigo.



4.2. ONLINE: DISEÑO DE UNA PÁGINA WEB.

En la página web de *Erasmust Enjoy* se puede encontrar la siguiente información en dichas pestañas:

1. Inicio

En el Inicio de la página web se puede leer una pequeña presentación de la empresa. Al final, se encuentra nuestro contacto y un buzón de comentarios.

2. Conoce Chiclana de la Frontera

En esta pestaña, se encuentra una pequeña explicación de Chiclana de la Frontera, además de información sobre su historia, naturaleza y folclore. Al final, aparece un mapa de la localidad.

A continuación, se encuentran una subpestañas donde se puede encontrar la siguiente información:

- Qué visitar: se recomiendan los museos de Chiclana, como son el municipal, el espacio arqueológico o el centro de interpretación del vino y la sal.
- Qué ver: se encuentran lugares emblemáticos, como el Castillo de Sancti Petri o la playa de la Barrosa.

- Qué comer: aparece la gastronomía chiclanera, como son los chicharrones o el vino fino chiclanero.
- Ocio y compras: aquí podrás conocer donde pasar tiempo libre, como es el centro de Chiclana o los bares de copas.
- Dónde alojarse: aparecen hoteles, hostales, campings y apartamentos de Chiclana de la Frontera con sus respectivas páginas web para dirigirse a ellas.

3. Excursiones

Aquí se encuentran los servicios que ofrecemos con una pequeña explicación de cada uno de ellos. Al final de la página web se encuentra nuestro merchandising, el cual vendemos como un pack llamado *KIT ENJOY*.

4. Experiencias

En esta pestaña, se encuentran fotos de alumnos que han disfrutado de los servicios que ofrecemos.

5. Otros Datos de interés

- Teléfonos de contacto de la localidad: Policía local, Guardia Civil...
- Galería multimedia: se encuentran fotos y videos propios de la localidad de Chiclana de la Frontera.
- Enlace a web del transporte público de Chiclana de la Frontera.
- Enlace a web del tiempo de Chiclana de la Frontera.
- Contacto: se redirige directamente a la parte inferior del Inicio de la página web donde se encuentran los datos de la empresa y el buzón de comentarios.

5. Redes sociales

Contamos con la red social Instagram para mi empresa, cuyo nombre de usuario es @erasmustenjoy.chiclana. Además, en el pie de página de la página web se encuentra un icono de dicha red social que al clicar se redirige a nuestra cuenta.



A continuación se encuentra un enlace hacia la cuenta de Instagram:

https://www.instagram.com/erasmustenjoy.chiclana?igsh=c2VleWV5M2ZmaWwy&utm_source=qr

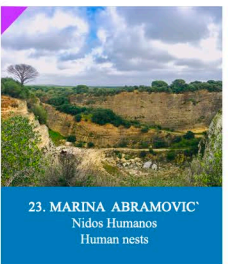
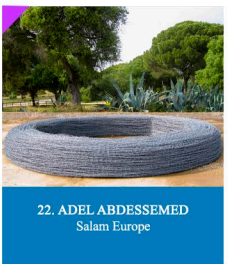
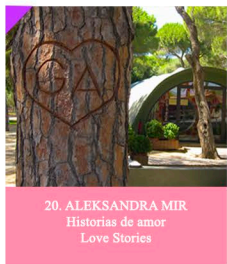
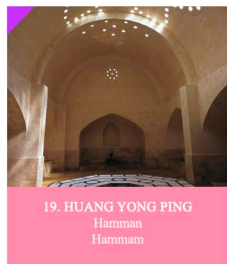
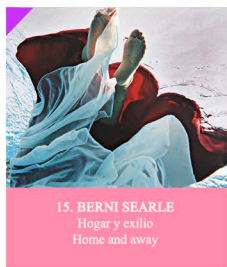
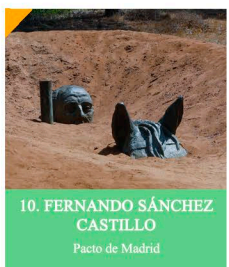
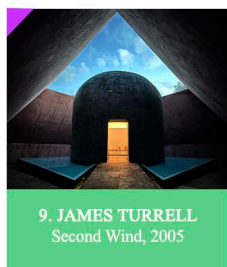
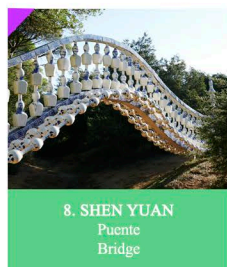
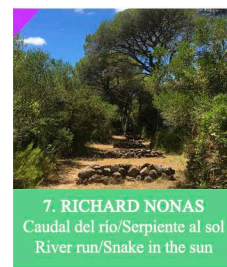
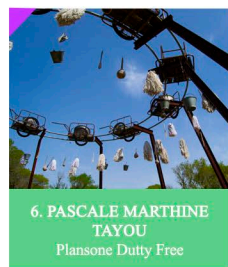
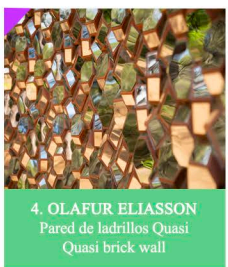
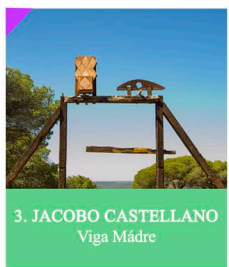
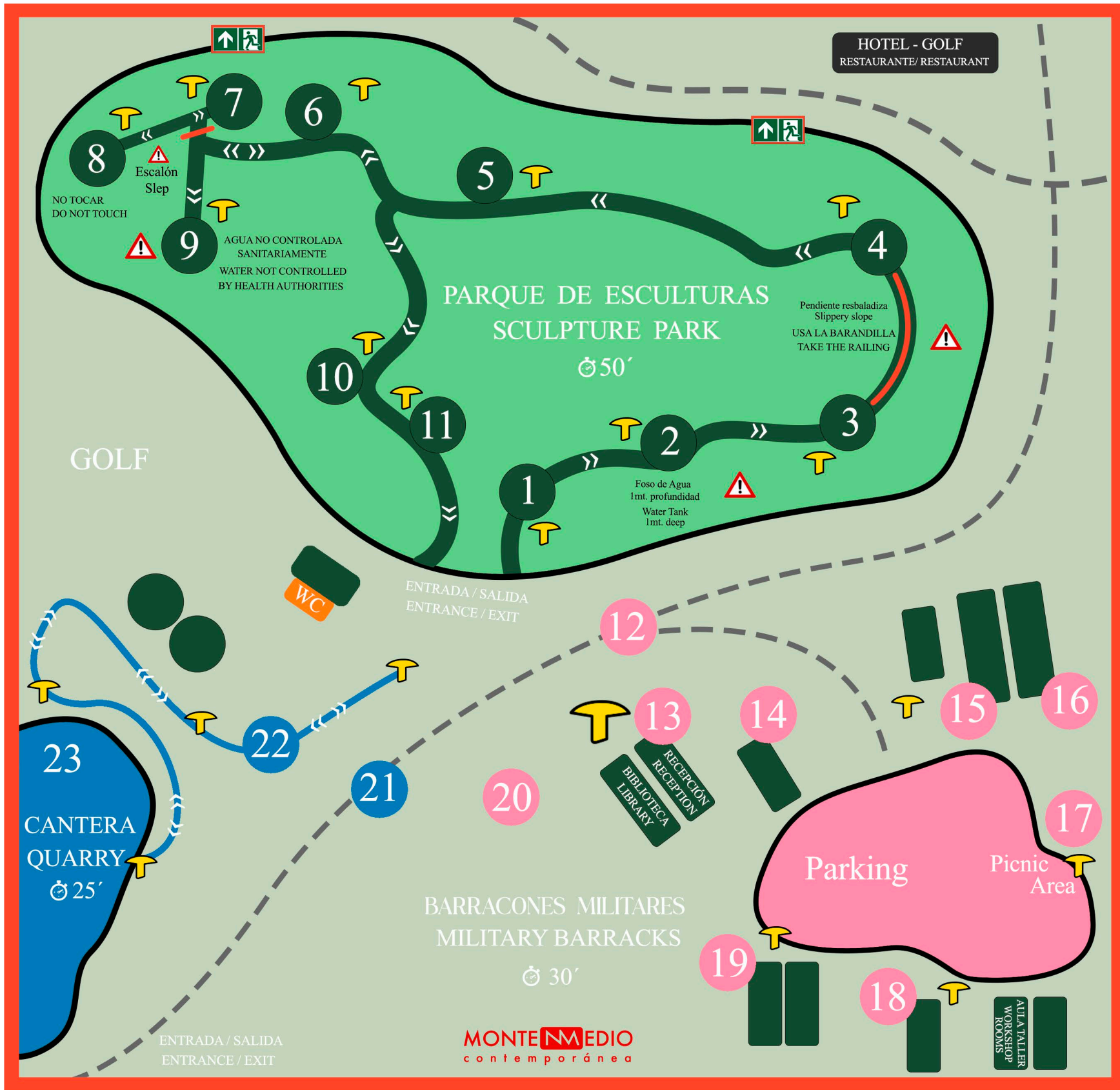
5. CONCLUSIÓN.

In my opinion, the fact that teenage students are able to travel to another European foreign country can bring something good to their lives. That is the reason why *Erasmust Enjoy* wants to get involved in this tiny moment of their lives and help them live the best, or some of, the best moments of their lives. In addition, focusing these days on Andalusian folklore and art is essential. Anyone who puts themselves in the shoes of a teenager knows that what they want is to enjoy and live different experiences that they could not have in their home country, and thus be able to generate many memories and friendships.

It has been a professionally and personally experience. It has also provided the opportunity to apply theoretical knowledge in a real-world situation, develop more organized and better project management abilities, and widen my viewpoint on how contemporary innovations can innovate tourism. I hope the project will achieve its targets and do even better.

6. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.

- <https://deportes.chiclana.es/instalaciones/gestion-directa/campos-de-futbol/>
- <https://cadizturismo.com/mice/palacios-de-congreso>
- <https://www.aena.es/es/jerez/aerolineas-y-destinos/.html>
- [Página oficial de turismo de Chiclana: Teléfonos de interés](#)
- [Chiclana en el mapa del turismo español: análisis y nuevas propuestas para el futuro \(portaldecadiz.com\)](#)
- <https://www.elheraldo.hn/mundo/impacto-de-rayo-deja-un-muerto-y-seis-heridos-en-peru-CP18069803>
- [Inicio | Fundación Real Escuela Andaluza del Arte Ecuestre](#)
- [Actividades – Fundación Montenmedio Contemporánea \(fundacionnmac.org\)](#)
- <https://nmaceduca.org>
- [Belizón y Rodríguez - Líneas de Autobuses - Transporte Urbano e Interurbano Chiclana \(novobus.es\)](#)
- [Obligaciones de las empresas en materia de quejas y reclamaciones \(consumoresponde.es\)](#)
- [Anexo I HQR Decreto 82-2022 \(actualizado a 18-10-2022\).pdf \(consumoresponde.es\)](#)
- <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-fidelizar-los-clientes/>
- <https://www.salecycle.com/es/blog/guias/fidelizar-clientes/>
- [¿Cómo fidelizar a un cliente? 8 ejemplos y 5 técnicas eficaces \(instasent.com\)](#)
- [La fidelización de clientes: ejemplos, estrategias y técnicas efectivas - Nativos Digitales \(ndmarketingdigital.com\)](#)
- <https://spanish.alibaba.com/product-detail/Wholesale-Disposable-Camera-35mm-Film-Digital-1601034069006.html?spm=a2700.7724857.0.0.70ea4f93WXdSUn>



Sigue las setas amarillas / Follow the yellow mushrooms

- Terreno irregular / Beware the irregular terrain
- Preste atención a los menores / Watch out with children
- Obras con agua / Works with water
- Respete la hora del cierre / Respect the closing hour
- Prohibido tomar fotografías con fines comerciales y/o artísticos / It is prohibited to take commercial photos



FUNDACIÓN MONTENMEDIO CONTEMPORÁNEA
DEHESA DE MONTENMEDIO
Ctra. N-340, Km.42.5 - 11150 Vejer de la Frontera (Cádiz)

+34 956 455 134

correo@fundacionnmac.org
www.fundacionnmac.org
www.nmaceduca.org





Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: _____ Apellidos: _____
Sexo: ☐ H ☐ M Edad: _____ DNI o Pasaporte: _____ Teléfono: _____ Profesión: _____
Nacionalidad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____ Municipio: _____
Nombre y Apellidos de la persona representante: _____
Teléfono: _____ DNI o Pasaporte: _____ Edad: _____ Sexo: ☐ H ☐ M
Actúa en calidad de: _____

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

- ☐ **OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:
(Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:		PAÍS:	CÓD. POSTAL:

- ☐ **OPTO** por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: _____ NIF: _____ Teléfono: _____
Actividad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____
Municipio: _____ Correo electrónico: _____
Cód.Postal:: _____ Dirección: _____

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: _____ Lugar: _____ N° factura, vuelo, otros: _____
¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

- ☐ Una compensación de _____ ☐ Una disculpa ☐ Nuevo producto o servicio ☐ Reparación
☐ Descuento ☐ Multa ☐ Que no se repita
☐ Otro: _____

Fecha de la reclamación: _____ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: _____

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dgd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

- (1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

5. PRETENSIÓN

- Fecha de la reclamación: _____ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: _____

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA



Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédesse con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: Apellidos:
 Sexo: ☐ H ☐ M Edad: DNI o Pasaporte: Teléfono: Profesión:
 Nacionalidad: CCAA: Provincia: Municipio:
 Nombre y Apellidos de la persona representante:
 Teléfono: DNI o Pasaporte: Edad: Sexo: ☐ H ☐ M
 Actúa en calidad de:

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

- ☐ **OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:
 (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:		PAÍS:	CÓD. POSTAL:

- ☐ **OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: N° teléfono móvil:

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: NIF: Teléfono:
 Actividad: CCAA: Provincia:
 Municipio: Correo electrónico:
 Cód.Postal:: Dirección:

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: Lugar: N° factura, vuelo, otros:
 ¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

- ☐ Una compensación de ☐ Una disculpa ☐ Nuevo producto o servicio ☐ Reparación
☐ Descuento ☐ Multa ☐ Que no se repita
☐ Otro:

Fecha de la reclamación: Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada:

NUESTRAS EXCURSIONES



ENJOY JEREZ

Disfruta de un día completo por Jerez de la Frontera, una localidad cercana a Chiclana de la Frontera, donde quedarán fascinados con los bailes de los caballos andaluces.



ENJOY MONTENMEDIO

Disfruta una visita guiada en un centro de interpretación contemporáneo a las afueras de Vejer de la Frontera.



ENJOY CYCLING

Disfruta de una ruta en bicicleta por Chiclana de la Frontera o Cádiz, mientras se fascinan de las vistas y la esencia del sur andaluz.

*Deja en nuestras manos
tus experiencia Erasmus*

- NOS ADAPTAMOS A TUS PREFERENCIAS
- PRECIOS AJUSTADOS
- ENTREGA DEL GRUPO ASEGURADA



Chiclana de la Frontera,
+34 674 81 37 12
@erasmustenjoy.chiclana



ERASMUST ENJOY

DISFUTA, GENIESSEN,
APPRÉCIER, GODERE,...



VISITA
*Chiclana de la
Frontera*

¿QUIÉNES SOMOS?

Erasmust Enjoy

tiene como objetivo que los estudiantes que vengan de viaje de estudios a Chiclana de la Frontera y alrededores puedan disfrutar de la esencia andaluza.

Contamos con excursiones que se pueden elegir individualmente o varios días.

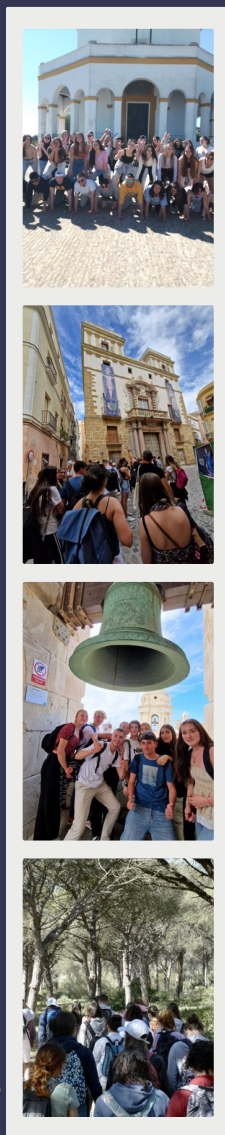
Preguntar precios

Llévate el KIT ENJOY de recuerdo

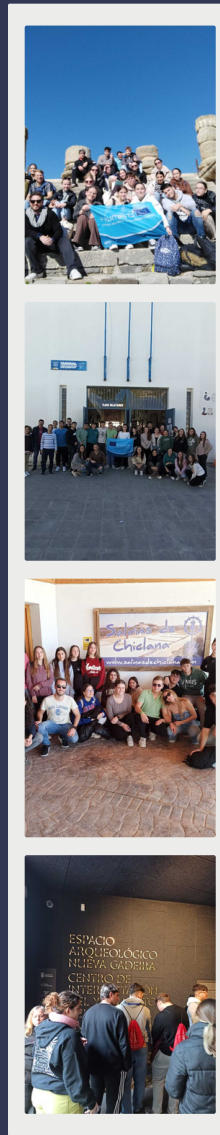


CAMISETA
BOLSA DE TELA
CÁMARA DESECHABLE

EXPERIENCIAS de alumnos de...



SULZ



SAINT-MALÔ

QUÉ TIENE Chiclana de la Frontera

MUSEOS



NATURALEZA Y PLAYAS



DEPORTE



OUR TRIPS



ENJOY JEREZ

Enjoy a full day in Jerez de la Frontera, a town near Chiclana de la Frontera, where you will be fascinated by the dances of the Andalusian horses.



ENJOY MONTENMEDIO

Enjoy a guided tour in a contemporary interpretation center on the outskirts of Vejer de la Frontera.



ENJOY CYCLING

Enjoy a bicycle route through Chiclana de la Frontera or Cádiz, while being fascinated by the views and essence of southern Andalusia.

*Leave your Erasmus
experience in our hands*

- WE ADAPT TO YOUR PREFERENCES
- ADJUSTED PRICES
- INSURED GROUP INTREGATION



Chiclana de la Frontera,
+34 674 81 37 12
@erasmustenjoy.chiclana



ERASMUST ENJOY

DISFUTA, GENIESSSEN,
APPRÉCIER, GODERE,...



VISIT
*Chiclana de la
Frontera*

ABOUT US

Erasmust Enjoy

its objective is that students who come on a study trip to Chiclana de la Frontera and surrounding areas can enjoy the Andalusian essence.

We have excursions that can be chosen individually or for several days.

Ask for prices

Take the **ENJOY KIT** as a souvenir



EXPERIENCES of students from...



SULZ

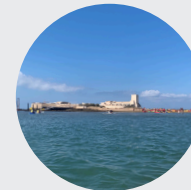
SAINT-MALÔ

WHAT DOES Chiclana de la Frontera HAVE?

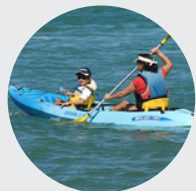
MUSEUMS



BEACHES & NATURE



SPORT





Blanca González Ocaña
2ºGIAT 22/24