



Oficinas centrales

Oficinas de Información Turística

Plaza de la Marina, nº 11
29001 Málaga

Tif: 010 / 952 20 96 03 (desde fuera de Málaga)
Fax: 951 92 66 20

Cómo llegar:

Líneas de EMT: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 17, 21, 23,
25, 27, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 64, 90, A, C1 y C2

Horario:

Diariamente, de 9:00 h a 18:00 h (1 de noviembre - 31 de marzo)
y de 9:00 h a 20:00 h (1 de abril - 31 de octubre)

info@malagaturismo.com
www.malagaturismo.com

Nos encontrarás en...

Puntos de Información

- Avda. Cervantes, 1 (Casita del Jardinero)
- Plaza de la Aduana (junto a la Alcazaba)
- Avda. de Andalucía (junto a Correos)
- Estación de Tren María Zambrano
- Aeropuerto Internacional Málaga Costa del Sol
- Terminales Portuarias (horarios de atención según cruceros)

El horario de los puntos de información estará disponible en las oficinas de turismo y en la página Web de Turismo.

Sistema de Quejas y Sugerencias



Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el Sistema de Quejas y Sugerencias del ciudadano.

Puedes informarte también en ...

málaga24h

malaga24h.malaga.eu

010

Teléfono Municipal de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 952 20 96 03

Área de Gobierno

**Cultura, Turismo, Deporte,
Educación y Juventud**



Ayuntamiento de Málaga

Área de Turismo y Convention Bureau

Ayuntamiento de Málaga



Turismo

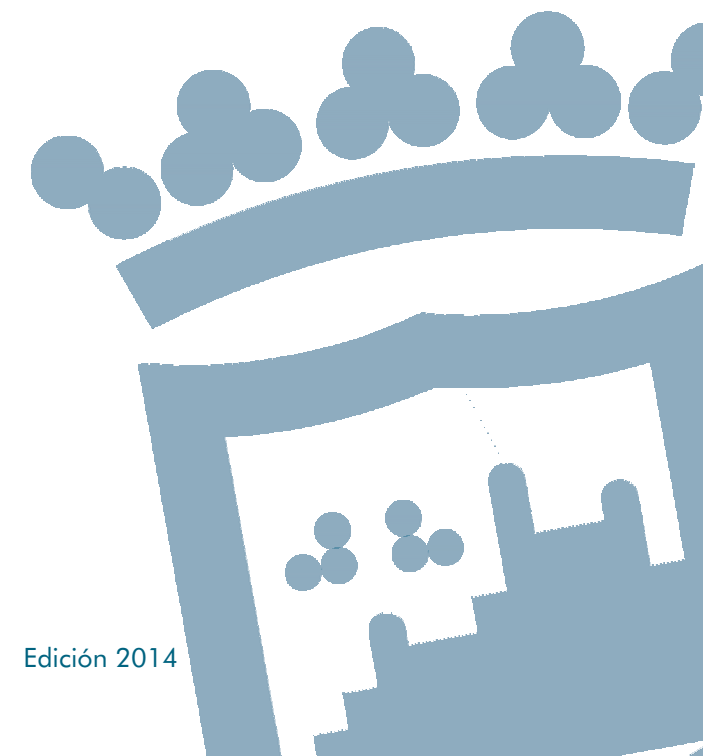


CARTA DE SERVICIOS

Nuestra misión

El Área de Turismo y Convention Bureau del Ayuntamiento de Málaga y específicamente el servicio de Información Turística tiene como misión "proporcionar a nuestros turistas, potenciales visitantes y ciudadanos, información sobre los recursos y atractivos turísticos con el fin de promocionar y gestionar turísticamente la ciudad de Málaga".

Málaga
Ciudad Genial!



Edición 2014

Información presencial

Información y atención personalizada a los visitantes y ciudadanos de Málaga en oficinas y puntos de información sobre:

- ▶ Los recursos y atractivos turísticos de la ciudad de Málaga.
- ▶ Sobre otros destinos turísticos próximos.
- ▶ Información de rutas adaptadas a la estancia del visitante.

Además se acerca la información turística a los visitantes y ciudadanos a través de:

- ▶ La distribución de material informativo en los principales proveedores turísticos, tanto en la ciudad como en destinos cercanos.
- ▶ Módulos de asistencia e información en sedes de celebración de congresos y en cruceros.

1.1 Las oficinas y puntos de información turística estarán debidamente señalizadas en nuestro material promocional.

1.2 El tiempo de espera del visitante en las Oficinas de Turismo será de un máximo de 4 minutos.

1.3 Prestaremos una atención personalizada en inglés, francés y alemán en el máximo de la franja horaria posible.

1.4 Disponemos de servicios de auto-información turística a través de:

- ▶ Audio guías, con información de los principales puntos de interés turístico en 9 idiomas.
- ▶ Expositores con información promocional.

1.5 Complementaremos la información prestada por los informadores con material promocional actualizado.

Información no presencial

Información turística prestada a potenciales visitantes a través de canales no presenciales:

- ▶ E-mail
- ▶ Correo ordinario
- ▶ Teléfono
- ▶ Web
- ▶ Redes Sociales

2.1 Facilitaremos la información solicitada en alguno de estos 5 idiomas: castellano, inglés, alemán, francés e italiano.

2.2 Proporcionaremos en el 100% de los casos la información demandada por el canal elegido por el usuario.

2.3 Enviaremos la información demandada con los siguientes estándares (días hábiles):

- ▶ Por e-mail en las 24 horas siguientes.
- ▶ Por correo ordinario en un tiempo máximo de 3 días.

% de demandas de información turística atendidas por e-mail en un tiempo menor o igual a 24 horas.

% de demandas de información turística atendidas por correo ordinario en un tiempo menor o igual a 3 días.

2.4 Difundiremos los principales eventos en nuestra ciudad en las redes sociales del área.

Número de comunicaciones insertadas mensualmente en las redes sociales.

Mantenimiento de las Oficinas y Puntos de Información Turística

- ▶ Estado de limpieza y conservación de las instalaciones.
- ▶ Funcionamiento de los equipos y de la infraestructura en general.

3.1 Trabajaremos para obtener más de un 7 sobre 10 en cuanto a la conservación de las instalaciones, funcionamiento de los equipos de limpieza y funcionamiento de los equipos de las Oficinas y Puntos de Información Turística en la encuesta de satisfacción de usuarios.

Nivel de satisfacción respecto a la conservación del centro, limpieza y funcionamiento de los equipos de Información Turística.

3.2 Facilitar a los visitantes las audio guías en perfecto estado de funcionamiento.

% de incidencias respecto al total de audio guías prestadas.

Gestionamos con calidad

Pensando en los turistas, visitantes potenciales y ciudadanos, evaluamos y mejoramos continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar.

4.1 Mantendremos anualmente la certificación UNE-EN ISO 9001:2008 en los procesos de Información Turística y se renovará cada tres años.

Resultado de las auditorías: Mantenimiento y Renovación de la certificación del SGC conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

4.2 En nuestra Oficina de Turismo mantendremos anualmente el Sistema de Calidad Turístico Español la certificación Q y el SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino).

Resultado de las auditorías: Mantenimiento y Renovación de la certificación conforme a la norma UNE 187003:2008 OIT.

4.3 Atenderemos las quejas en un plazo máximo de 10 días naturales.

% de quejas atendidas en un tiempo inferior a 10 días.

4.4 Trabajaremos para que la valoración global de la encuesta de satisfacción de usuarios obtengamos un mínimo de 8 puntos sobre 10.

Nivel de satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados por Información Turística.