

Nos encontrarás en ...

Oficina Municipal de Turismo

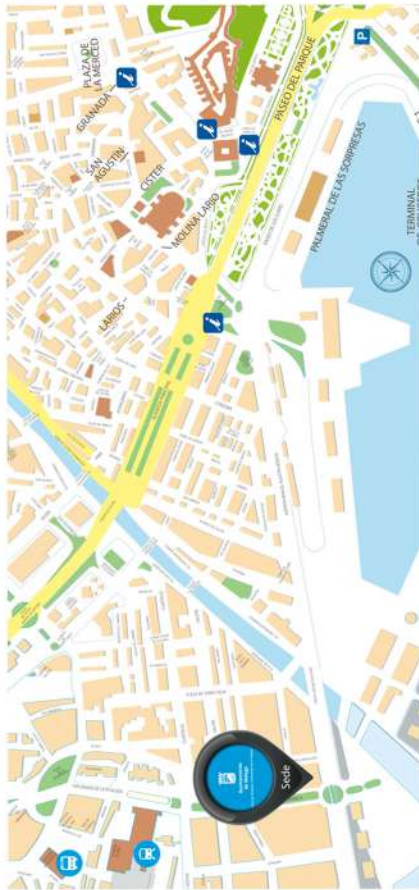
Plaza de la Marina, nº 11 (29001)
951 926 020 - 010 (desde Málaga)
info@malagaturismo.com

Horario:
De lunes a viernes de 9:00 h a 18:00 h (1 nov - 31 marzo) y de 9:00 h a 20:00 h (1 de abril - 31 octubre)

Puntos de Información

- Avenida Cervantes nº 1
- Plaza de la Aduana (junto Alcazaba)
- Ben Gabirol, C/ Granada nº 70
- Estación de Tren María Zambrano
- Aeropuerto

www.malagaturismo.com



Oficinas centrales

Sede del Área

Paseo Antonio Machado, nº 12
Edificio de Servicios Múltiples Municipales
29002



Sistema de Quejas y Sugerencias



Ayuntamiento de Málaga

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

Teléfono de tarificación especial, si lo desea puede llamar al
951 926 010
Correo electrónico: info@malaga.eu

Área de gobierno

Para la Reactividad Económica, la Promoción Empresarial y el Fomento del Empleo



Ayuntamiento de Málaga

Área de Turismo y Promoción de la Ciudad

Ayuntamiento de Málaga



Edición 2018

CARTA DE SERVICIOS

Nuestra misión

Las actuaciones del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad van encaminadas a consolidar la ciudad de Málaga como uno de los grandes destinos urbanos europeos. Pero ello seguirá fortaleciendo los segmentos turísticos tradicionales y apostando por otros nuevos.

Málaga
Ciudad Genial!



Servicios Prestados

Información Presencial

Información y atención personalizada a visitantes y ciudadanos y ciudadanas 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 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.

Información no presencial

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

- E-mail
- Correo ordinario
- Teléfono
- Web
- Redes sociales

Promoción de la ciudad de Málaga con acciones promocionales en origen y en destino: participación en ferias de turismo, workshops, viajes de familiarización del sector profesional

Presentación de candidaturas para Captación y canalización del Turismo de Congresos y reuniones hacia nuestra ciudad

Servicio de asesoramiento a organizadores de congresos, convenciones, viajes de incentivos y cualquier actividad análoga

Nuestros compromisos

1.1 Las oficinas y puntos de información turística estarán debidamente señalizadas en nuestro material promocional dirigido al turista o ciudadano

1.2 El tiempo de espera del visitante en la Oficina de Turismo de la Plaza de la Marina será de un máximo de tres minutos

1.3 Prestaremos una atención personalizada en Oficinas y Puntos de Información Turística en alguno de estos cuatro idiomas: español, inglés, alemán o francés

1.4 Complementaremos la información prestada por los informadores con material promocional actualizado

1.5 Facilitaremos la información solicitada en alguno de estos cuatro idiomas: español, inglés, alemán o francés

1.6 Enviaremos la información solicitada en un plazo máximo de 48 horas por el canal elegido por el demandante

1.7 Nuestras oficinas ofrecerán un servicio de información accesible para personas con movilidad reducida

1.8 Prestaremos una atención personalizada a los agentes/periodistas en al menos tres idiomas además del español

1.9 Se responderá a las demandas de organización de fam/press trip en un máximo de tres días hábiles

1.10 Todos los miembros del Málaga Convention Bureau serán incluidos en la página Web de Málaga Convention Bureau

1.11 Se responderá a las demandas de asesoramiento para la organización de congresos y eventos en un máximo de tres días hábiles

1.12 Mantendremos anualmente la certificación UNE-EN ISO 9001 en el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, la Q Turística y Distinción SICTED en la Oficina Principal de Información Turística y en el Málaga Convention Bureau

1.13 Atenderemos las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días naturales

1.14 A través del Observatorio Turístico se elaborará anualmente un informe estadístico que se publicará en la web del área

Nuestros indicadores

Porcentaje de oficinas y puntos de información reflejados en nuestro material promocional

Tiempo medio de espera de los visitantes para ser atendidos en la oficina principal de información turística

Número de incidencias detectadas por incumplimiento del compromiso

Número de quejas recibidas por información obsoleta o incorrecta

Número de quejas por demandas de material no satisfecho en esos idiomas.

Porcentaje de demandas de información turística que serán atendidas en un tiempo menor o igual a 48 horas.

Porcentaje de puntos de información accesible respecto al total de puntos de información

Porcentaje de atenciones personalizadas prestadas al menos en español, inglés, francés o alemán respecto al total de atenciones

Número de días hábiles desde la recepción de la demanda de organización del fam/press trip hasta la primera toma de contacto

Porcentaje miembros del Málaga Convention Bureau que están en la página web respecto del total de asociados

Número de días hábiles desde la recepción de la demanda de asesoramiento para la organización del congreso y/o evento hasta la primera toma de contacto

Mantenimiento/certificación UNE-EN ISO 9001 en el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, la Q Turística y Distinción SICTED en la Oficina Principal de Información Turística y en el Málaga Convention Bureau

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

Informe anual publicado en la web

