

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE TORRE DEL MAR Y PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICO DE VÉLEZ- MÁLAGA



➤ **LOCALIZACIÓN OFICINA DE TURISMO Y PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICOS EN EL MUNICIPIO DE VÉLEZ-MÁLAGA. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	HORARIOS
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA TORRE DEL MAR	C/ Poniente nº 2, 29740, Torre de Mar 952 54 11 04 turismo@velezmalaga.es	VERANO: Del 27 de marzo al 30 de octubre De Lunes a Sábado: <ul style="list-style-type: none"> ○ mañanas de 10:00 h a 14:00 h ○ tardes de 17:00 h a 21:00 h Domingos y festivos: <ul style="list-style-type: none"> ○ mañanas de 10:00 h a 14:00 h INVIERNO: Del 31 de octubre al 26 de marzo De Lunes a Sábado: <ul style="list-style-type: none"> ○ mañanas de 10:00 h a 14:00 h ○ tardes de 16:00 h a 20:00 h Domingos y festivos: <ul style="list-style-type: none"> ○ mañanas de 10:00 h a 14:00 h
PUNTO DE INFORMACIÓN VÉLEZ-MÁLAGA	Plaza de Las Carmelitas S/N, 29700, Vélez- Málaga 952 54 11 04 turismo@velezmalaga.es	De Lunes a Sábado: <ul style="list-style-type: none"> ○ mañanas de 10:00 h a 14:00 h ○ tardes de 17:00 h a 20:00 h Domingos y festivos: <ul style="list-style-type: none"> ○ mañanas de 10:00 h a 14:00 h Julio y Agosto: cerrado por las tardes.

➤ **CÓMO LLEGAR.**

OFICINA DE TURISMO DE TORRE DEL MAR:

Nuestra nueva oficina está situada en el centro neurálgico de Torre del Mar, en C/ Poniente nº 2, 29740, Torre de Mar.

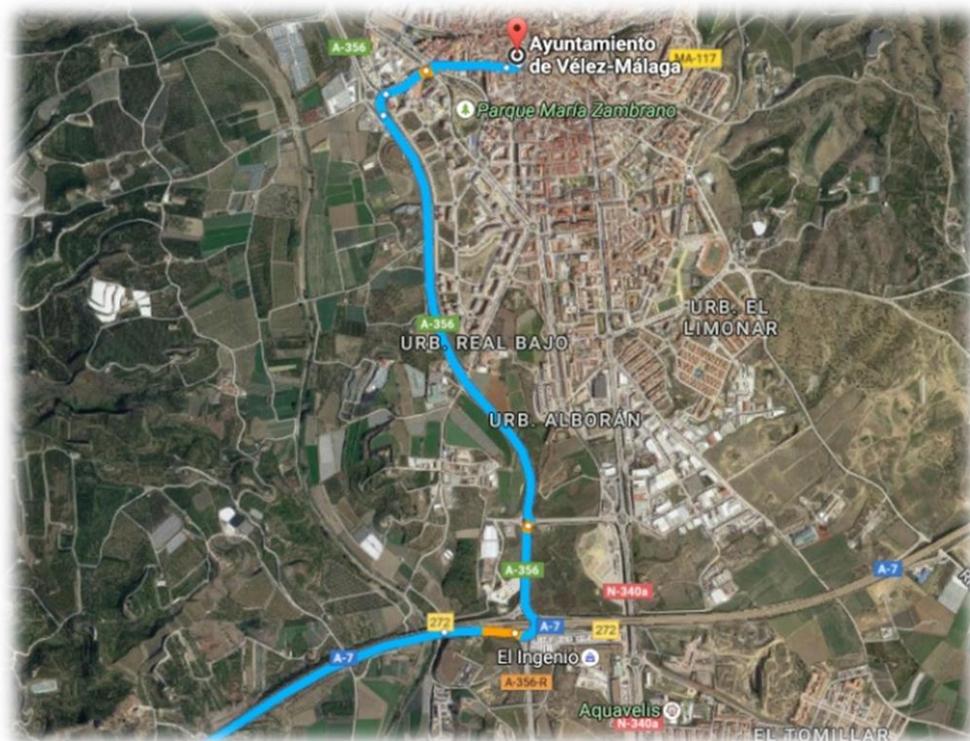
Salida autovía A-7: 272



PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICO DE VÉLEZ-MÁLAGA:

Situado en el Ayuntamiento de Vélez-Málaga, en Plaza de Las Carmelitas S/N, 29700, Vélez-Málaga.

Salida autovía A-7: 272



➤ SERVICIOS GENERALES.

LOS SERVICIOS QUE OFRECE ESTA OFICINA SON LOS SIGUIENTES:

- Atención e información al turista a través de las siguientes vías:
 - *Presencial*: resolviendo la demanda del visitante o turista de una forma directa e inmediata en la misma oficina de turismo y entregando material turístico impreso o enviándose posteriormente por correo electrónico. Esta atención se ofrece en varios idiomas: español, inglés y alemán/ francés.
 - *No presencial*: atendiendo la demanda del turista a distancia, ya sea por teléfono, correo electrónico o correo postal. Esta atención se ofrece en varios idiomas: español, inglés y francés/alemán.
 - *Personalizada*: dando un servicio de atención personalizada, en caso de ser un colectivo o grupo que lo requiera por sus características. Esta atención se ofrece en varios idiomas: español, inglés y francés/alemán.
- Envíos de material turístico para peticiones individuales y profesionales.
- Envíos de material turístico a otras Oficinas de Turismo.
- Envíos de información turística a todos los alojamientos del municipio.
- La prestación de los servicios turísticos será gratuita como norma general, excepto en los siguientes supuestos:
 - *Punto eventual de venta de entradas para algún evento organizado desde el Ayuntamiento.*
- Inscripción para la ruta por el casco histórico de Vélez-Málaga.
- Sala de exposiciones, en colaboración con la Tenencia de Alcaldía de Torre del Mar.
- Asistencia a Ferias y Congresos específicos de Turismo.
- Atención a residentes extranjeros respecto a los trámites municipales (ejemplo: empadronamiento, IBI, etc.).

Podrá encontrar más información relativa a la oferta turística del municipio de Vélez-Málaga en la página web de Turismo del Ayuntamiento de Vélez-Málaga (turismo.velezmalaga.es).

➤ PERIODO DE MÁXIMA AFLUENCIA.

El periodo de máxima afluencia de usuarios, tanto en la Oficina de Información Turística de Torre del Mar, como en el Punto de Información de Vélez-Málaga es durante los meses de julio y agosto.

➤ IDIOMAS.

Los idiomas en los que podrán ser atendidos cualquier usuario son los siguientes:

- Inglés
- Francés
- Alemán

➤ TELEFONOS DE INTERÉS

- Emergencias: 112
- Emergencias sanitarias: 061
- Policía Local: 952 54 92 38
- Ambulatorio de Torre del Mar: 951 28 93 28
- Hospital Comarcal: 951 06 70 00
- Oficina de Turismo: 952 54 11 04
- Taxis Torre del Mar: 952 54 00 16
- Taxis Vélez-Málaga: 952 50 28 96
- Transporte municipal: 952 96 54 48
- Ayuntamiento de Vélez-Málaga: 952 55 91 00

➤ SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Concejalía de Turismo, en su Oficina Municipal de Información Turística pone a disposición del turista o visitante hojas de reclamaciones con objeto de que toda persona interesada pueda realizar sugerencias relativas a la mejora de los servicios prestados por esta oficina, así como ejercer el derecho de realizar una reclamación relativa a este mismo servicio.

Además, cualquier usuario podrá registrar una queja o sugerencia a través de la página Web del Ayuntamiento de Vélez-Málaga y por registro de entrada en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC).

➤ COMPROMISOS E INDICADORES

Están a su disposición en la Oficina Municipal de Información Turística y Punto de Información, así como en la página Web de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga (turismo.velezmalaga.es).

COMPROMISOS DE LA OFICINA DE TURISMO

- Atención personalizada:
 - Desde la Oficina Municipal de Información Turística nos comprometemos a ofrecer una atención personalizada a todos los usuarios, mediante una información a medida y detallada.
 - Un trato personal, amable y adecuado a las necesidades de cada usuario.
 - Ayuda al visitante para que encuentre agradable su estancia en el municipio.
- Fiabilidad, rapidez y eficacia:
 - Información turística permanentemente actualizada, detallada y precisa.
 - Dar respuesta de forma inmediatamente en el caso de consultas presenciales, en la medida de lo posible.
 - Dar respuesta a las llamadas telefónicas antes del 4º tono si es posible; serán transferidas a otro miembro en un tiempo máximo de 40 segundos.
 - Dar respuesta a las consultas realizadas a través de correo electrónico, fax o escrito, en un plazo máximo de 2 días laborables.
 - Cuando la información solicitada no se encuentre disponible en el momento, se ofrecerá la posibilidad de tomar los datos del peticionario y remitirla a la mayor brevedad posible.
- Accesibilidad:
 - Servicio público y de carácter gratuito.
 - Horarios amplios y flexibles, adaptados a los periodos de mayor afluencia turística.
 - Información turística del municipio, y municipios colindantes, disponible en, al menos, dos idiomas.

INDICADORES

Los resultados de los indicadores del periodo anterior, así como los indicadores establecidos para el año en curso, estarán a su disposición en la Oficina Municipal de Información Turística y Punto de Información, así como



en la página Web de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga (turismo.velezmalaga.es).

➤ **OBJETIVOS:**

Los objetivos para el periodo en curso, así como como los resultados de su cumplimiento en el periodo anterior, estarán a su disposición en la Oficina Municipal de Información Turística y Punto de Información, así como en la página Web de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga (turismo.velezmalaga.es).