



1.- RELACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA MUNICIPALES:

- Oficina Municipal de Información Turística de Torrox Costa
 - ✓ Punto de Información Turística de Ferrara, Torrox Costa
 - ✓ Punto de Información Turística de El Morche, Torrox Costa
 - ✓ Punto de Información Turística de Torrox Pueblo

2.- HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Horario de Prestación de Servicio				
Temporada	Verano (del 15 de junio al 15 de septiembre)		Invierno (Resto del año)	
	Lunes a Viernes	Sábados	Lunes a Viernes	Sábados
Oficina de Turismo de Torrox	08:00 a 14:00 17:00 a 21:00	09:00 a 14:00	08:00 a 15:00	09:30 a 12:00
	De lunes a Domingo		De lunes a Domingo	
Punto de Información Turística Ferrara	10:30 a 14:30 18:00 a 22:00		Cerrado	
	De lunes a Domingo		Sábados y Domingos	
Punto de Información Turística El Morche	10:30 a 14:30 18:00 a 22:00		Cerrado	
	De lunes a Domingo		De lunes a Domingo	
Punto de Información Turística Torrox Pueblo	10:00 a 14:00 18:00 a 22:00		Cerrado	
	De lunes a Domingo		De lunes a Domingo	



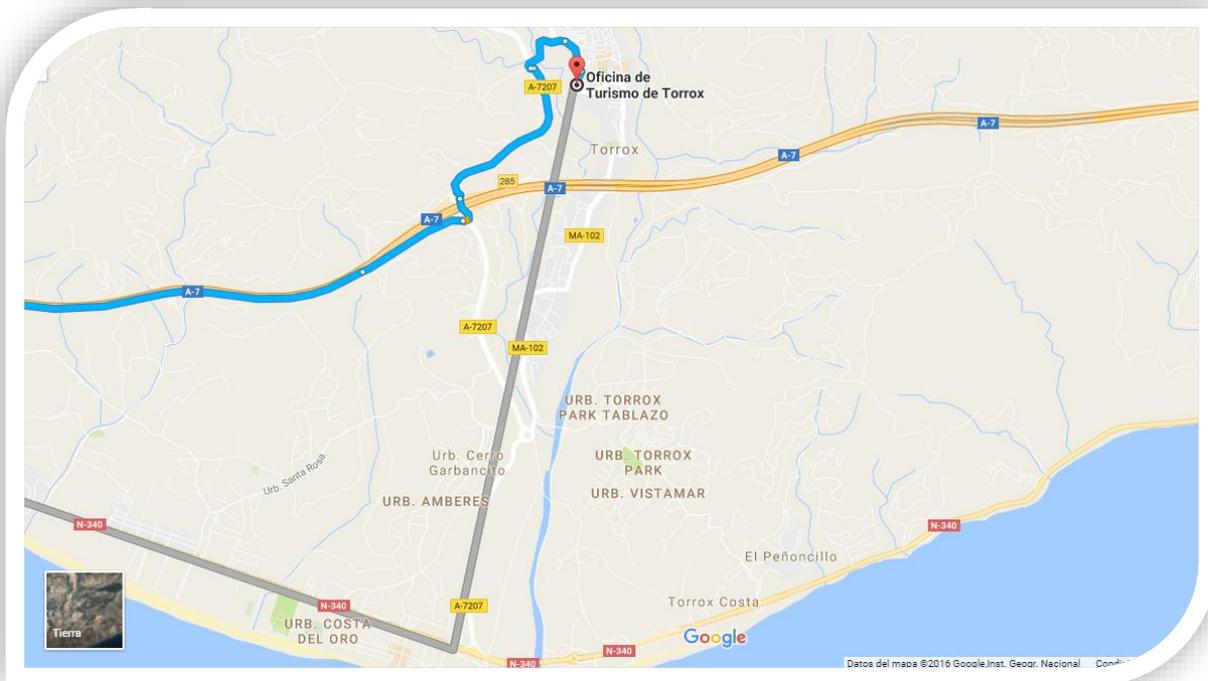
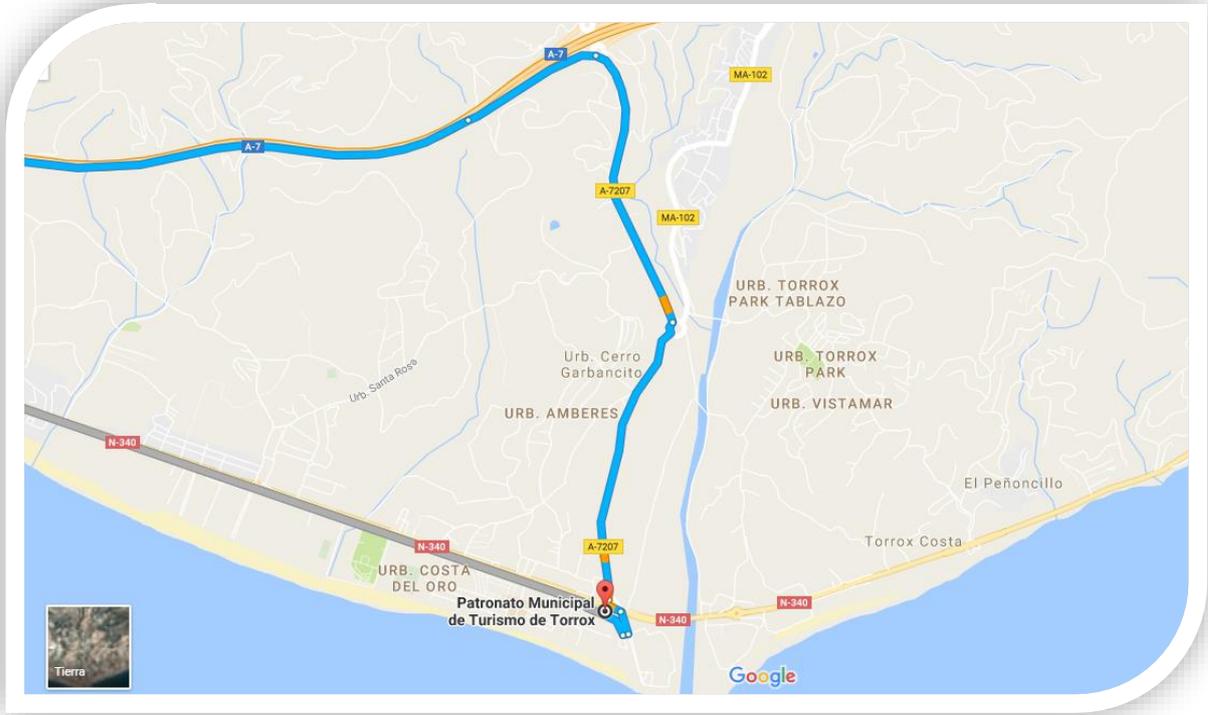
3.- LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

Servicio de Información Turística	Localización y Contacto
Oficina de Turismo de Torrox	Avenida de Andalucía Nº 7, Torrox Costa. C.P 29770, Edificio de Usos Múltiples de Torrox Costa, Planta Baja. turismo@torrox.es www.turismotorrox.es 952 53 02 25
Punto de Información Turística Ferrara	Paseo Marítimo de Ferrara, Torrox Costa, C.P 29770 turismo@torrox.es www.turismotorrox.es 952 53 02 25
Punto de Información Turística El Morche	Paseo Marítimo de El Morche, Torrox Costa, C.P 29770 turismo@torrox.es www.turismotorrox.es 952 53 02 25
Punto de Información Turística Torrox Pueblo	Calle Baja Nº 60, Torrox Pueblo, C.P 29793 turismo@torrox.es www.turismotorrox.es 952 53 05 82



4.- CÓMO LLEGAR.

Por la autovía A-7, salida 285.





5.- SERVICIOS A CIUDADANOS Y TURISTAS.

Los servicios que ofrece la Oficina de Información Turística y Puntos de Información del municipio de Torrox son los siguientes:

- Atención e información al turista a través de las siguientes vías e idiomas:
 - *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 o postal. Esta atención se ofrece en varios idiomas: español, inglés, alemán, francés e italiano.
 - *No presencial*: atendiendo la demanda del turista a distancia, ya sea por teléfono, página web, correo electrónico o correo postal. Esta atención se ofrece en varios idiomas: español, inglés, alemán, francés e italiano.
 - *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, alemán, francés e italiano.
- 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.
- Envíos de información turística a los asociados del Patronato Municipal de Turismo de Torrox.
- Servicio de guía institucional por el municipio y gestión de la inscripción a las rutas.
- Sala de exposiciones, en colaboración con la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Torrox.
- Asistencia a Ferias y Congresos específicos de Turismo.
- Gestión y organización de eventos de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Torrox.
- Atención a residentes extranjeros respecto a los trámites municipales (ejemplo: empadronamiento, IBI, etc.).
- Servicio de demanda de empleo, en colaboración con el INEM.
- Servicio de traducción e interpretación para el Ayuntamiento de Torrox.
- La prestación de todos los servicios turísticos son gratuitos.



CARTA DE SERVICIO

Podrá encontrar más información relativa a la oferta turística del municipio de Torrox en la página web de Turismo del Ayuntamiento de Torrox (www.turismotorrox.es).

6.- PERIODO DE MÁXIMA AFLUENCIA.

El periodo de máxima afluencia de usuarios, tanto en la Oficina de Información Turística de Torrox, como en los Puntos de Información es durante los meses de julio y agosto.

7.- IDIOMAS ATENDIDOS.

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

- Inglés
- Francés
- Alemán
- Italiano

8.- TELEFONOS DE INTERÉS.

- Oficina de Turismo Torrox Costa: 952 53 02 25
- Oficina de Turismo Torrox Pueblo: 952 53 81 06
- Ayuntamiento de Torrox: 952 53 82 00
- Emergencias: 112
- Emergencias sanitarias: 061
- Policía Local: 952 53 98 28
- Guardia Civil: 952 53 80 08
- Centro de Salud Torrox Pueblo: 952 53 86 01
- Consultorio Local El Morche: 952 53 16 57
- Taxis: 951 32 18 71

9.- SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El Patronato Municipal de Turismo, en su Oficina de Información Turística pone a disposición del turista o visitante un **buzón** de quejas y sugerencias, 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 del correo electrónico de turismo (turismo@torrox.es) y por registro de entrada en la Oficina de Información Turística y Servicio de Información al ciudadano de Torrox Pueblo.



10.- COMPROMISOS DE LA OFICINA DE TURISMO.

- Atención personalizada:
 - Desde la Oficina Municipal de Información Turística y Puntos de Información nos comprometemos a ofrecer una atención personalizada a todos los ciudadanos y turistas, 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.

11.- INDICADORES DE GESTIÓN.

Los resultados de los indicadores del periodo anterior, así como los indicadores establecidos para el año en curso, estarán a su disposición en la página Web de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Torrox (www.turismotorrox.es), así como en la Oficina de Información Turística y puntos de información.

12.- OBJETIVOS DE CALIDAD.

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 página Web de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Torrox (www.turismotorrox.es), así como en la Oficina de Información Turística y puntos de información.