

POLÍTICA DE CALIDAD Y SAFE TOURISM DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE TORRE DEL MAR

El Área de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga con el objetivo de asegurar y mejorar la calidad en la prestación del servicio de información turística en el municipio, ha decidido implantar, mantener y mejorar de manera continuada un Sistema de Gestión de la Calidad en la Oficina Municipal de Información Turística de Torre del Mar y Puntos de Información Turísticos, de acuerdo a la NORMA **UNE-ISO 14785:2015** “OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICAS. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS”, con el fin de **satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia en el viaje**. Este proceso constituye un sistema de actividades que se desarrolla en cuatro fases; capturar, almacenar, procesar y transmitir la información.

Además, derivado de la actual crisis sanitaria que estamos padeciendo, desde el Área de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga, nos comprometemos a la implantación de todas las medidas necesarias para la reducción del contagio por COVID-19, establecidas en las especificaciones técnicas del ICTE **UNE 0066-10** “**Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Parte 10: Oficinas de Información Turística. Directrices y recomendaciones**”, garantizando un turismo seguro para nuestros ciudadanos y visitantes, así como para nuestros trabajadores.

Del mismo modo, la Concejalía de Turismo considera dichas Normas de Calidad como una **herramienta de gestión** que permite asegurar los aspectos fundamentales en el proceso de prestación de servicios de atención e información turística en el destino turístico. Además, nos permite conocer y cumplir los requisitos y necesidades de nuestros usuarios, con la finalidad de presar un servicio óptimo, satisfactorio, de calidad y seguro.

Para ello nos comprometemos, de manera activa, a la **mejora continua** de los servicios de atención e información turística que diariamente se prestan a los diferentes usuarios y visitantes del municipio, así como a aumentar la calidad de la información con una mayor variedad y extensión de la información, y reducir los tiempos de espera en las demandas de información.

La Concejalía de Turismo considera como un pilar fundamental, **garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y otros compromisos**, así como atender en lo posible las quejas y sugerencias de los usuarios que reciben la información turística, y promover la participación de todo el personal municipal y usuarios mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Desde la Concejalía de Turismo **se definirán, establecerán y evaluarán periódicamente los objetivos** de calidad de la Oficina Municipal de Información Turística, los cuales, serán adecuados a la organización.

Esta política será comunicada a los funcionarios, operarios municipales y cualquier persona que de manera directa o indirecta pueda influir en la prestación de los servicios. Así mismo será **pública** y estará a disposición de los usuarios de la Oficina Municipal de Información Turística y de todas las partes implicadas, siendo revisada periódicamente para su continua adecuación.

En Torre del Mar, a 01 de junio de 2020

Concejal-Delegado de Turismo

Fdo. D. JESÚS CARLOS PÉREZ ATENCIA