POLÍTICA DE CALIDAD Y ACCESIBILIDAD 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" y **UNE 170001:2007**, con el fin de **satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia en el viaje, adaptada a todos los turistas**. Este proceso constituye un sistema de actividades que se desarrolla en cuatro fases; capturar, almacenar, procesar y transmitir la información.

Del mismo modo, la Concejalía de Turismo considera dichas Normas 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 accesible.

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** incluyendo los requisitos DALCO, 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 15 de noviembre de 2023

Concejal-Delegado de Turismo

Fdo. D. JESÚS CARLOS PÉREZ ATENCIA