

POLÍTICA DE CALIDAD, ACCESIBILIDAD, SOSTENIBILIDAD Y RESIDUO 0 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, y asumiendo la responsabilidad en la protección del medioambiente y en la promoción de un modelo turístico sostenible, alineado con los principios de economía circular y la estrategia de residuo cero, ha decidido implantar, mantener y mejorar de manera continuada un Sistema de Gestión integrado en la Oficina Municipal de Información Turística de Torre del Mar y Punto de Información Turístico de Vélez-Málaga, de acuerdo a las normas **UNE-ISO 14785:2015** "Oficinas de Información Turísticas. Servicios de Atención e Información Turística. Requisitos", **UNE 170001:2007** de Accesibilidad Universal, **UNE 0083:2024 "S" Sostenibilidad Turística y Residuo 0**, con el fin de satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia en el viaje, adaptada a todos los turistas.

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 sostenible, 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.

Además, tiene como objetivo **prevenir** la generación de residuos, **reducir** su impacto ambiental y **fomentar hábitos responsables** entre el personal municipal, las empresas turísticas, la ciudadanía y las personas visitantes.

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.

Además, a través de esta política se pretende demostrar el compromiso de la Concejalía de Turismo con la **Agenda 2030** y con el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, a través del establecimiento de políticas y estrategias basadas en un modelo de turismo sostenible y responsable.

Desde la Concejalía de Turismo **se definirán, establecerán y evaluarán periódicamente los objetivos** de mejora 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 28 de enero de 2026

Concejal-Delegado de Turismo

Fdo. D. JESÚS CARLOS PÉREZ ATENCIA