

## POLÍTICA DE CALIDAD

La calidad y la seguridad conseguida a través de una correcta ejecución, es considerada de importancia vital para asegurar la continuidad de la Oficina de Información Turística de Nerja.

Para ello, la Concejala de Turismo ha decidido apostar por la mejora de la calidad en toda la organización, mediante la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la NORMA UNE-ISO 14785:2015. Oficinas de Información Turística.

Este sistema de Gestión de la Calidad se rige por los siguientes principios, que definen su **POLÍTICA**:

*La Oficina de Información Turística de Nerja es consciente de que la actividad turística es un pilar fundamental para el desarrollo económico del municipio y, como entidad municipal somos conocedores del papel que representamos en el desarrollo sostenible de nuestro modelo turístico y entorno físico y social, mediante nuestras actividades de atención al turista y difusión y promoción del municipio.*

*Así, esta Oficina de Información Turística se compromete a desarrollar su trabajo de acuerdo con un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la Norma UNE-ISO 14785:2015. Oficinas de Información Turística, contribuyendo a mantener a Nerja como un destino turístico de calidad, y para ello, nos comprometemos a lo siguiente:*

- ⇒ *Conocer y cumplir los requerimientos de nuestros clientes, proveedores y de nuestro personal. Sus deseos y expectativas son el mejor medio para conseguir su satisfacción y la calidad de nuestros servicios.*
- ⇒ *Mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes, así como del resto de procesos de este Sistema de Gestión de la Calidad.*
- ⇒ *Preservar el medio ambiente en la medida de lo posible, y dotar de la mayor seguridad nuestras infraestructuras.*
- ⇒ *Proporcionar los recursos, humanos y materiales, necesarios para lograr la excelencia en el proceso de atención al cliente.*

⇒

- ⇒ *Implantar una forma de trabajo eficiente y profesionalizado, gestionando los recursos disponibles con responsabilidad y honestidad y garantizando un adecuado clima de trabajo.*
- ⇒ *Dar cumplimiento a todos los requisitos legales, reglamentarios y normativos de aplicación a nuestra actividad, así como a todos aquellos requisitos que la OIT suscriba con sus Partes Interesadas.*
- ⇒ *Hacer de la Dirección de la Oficina de Información Turística de Nerja, líder en la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, promoviendo el planteamiento de Objetivos de Calidad y revisando el Sistema de forma periódica.*
- ⇒ *Fomentar la participación activa del personal en el Sistema de Gestión, implicándolo en la participación en actividades formativas e informativas, en la detección y gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora, y poniendo a su disposición canales de comunicación y participación.*

*Esta Política será revisada anualmente, con el fin de verificar si es apropiada para el cumplimiento de los objetivos marcados y para el contexto y propósito de la organización, y se hace pública para su conocimiento, tanto por parte del personal de la OIT, como de las partes interesadas.*

**Fdo. Ana María Muñoz Valverde**

**Concejala de Turismo**



**Nerja, septiembre de 2023**