



## POLÍTICA DE CALIDAD DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE FRIGILIANA

Con el objetivo principal de garantizar y mejorar la calidad en la prestación del servicio de información turística en el municipio, así como garantizar la satisfacción de sus usuarios, la Concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Frigiliana ha decidido implantar, mantener y mejorar de manera continuada un **Sistema de Gestión de la Calidad** en la Oficina Municipal de Información Turística de Frigiliana, de acuerdo a la NORMA de referencia UNE-ISO 14785:2015 "OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICAS. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS".

Del mismo modo, la Concejalía de Turismo considera dicha Norma 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 y de calidad.

Para ello nos comprometemos desde la Oficina de Información Turística de Frigiliana, 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 misma 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 al contexto de la organización.

Esta política será comunicada a los trabajadores, operarios municipales y cualquier persona que de manera directa o indirecta pueda influir en la prestación de los servicios de información turística. 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 Frigiliana, a 14 de marzo de 2017

Concejala-Delegada de Turismo

Fdo. D<sup>a</sup> Carmen Cerezo

