



POLÍTICA DE CALIDAD DE LA OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO DE ALCALÁ DEL VALLE

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 Presidencia-Área de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de ALCALÁ DEL VALLE ha decidido implantar, mantener y mejorar de manera continuada un **Sistema de Gestión de la Calidad** en la Oficina Municipal de Información Turística de ALCALÁ DEL VALLE, 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 ALCALÁ DEL VALLE, 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 esta 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 ALCALÁ DEL VALLE a 02 de agosto de 2024

Fdo. Carmen Sánchez Fernández
Concejal de Turismo y Cultura.

Ed 00 – 02/08/2024

Código Seguro De Verificación	6XxaMblkTuT6/F6q7JNUoA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Carmen Sánchez Fernández	Firmado	07/10/2024 09:19:39	
Observaciones		Página	1/1	
Url De Verificación	https://sede.dipucadiz.es/verifirma/code/6XxaMblkTuT6/F6q7JNUoA==			