

POLÍTICA DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ACOGIDA.

La Delegación Municipal de Turismo del Excelentísimo Ayuntamiento de Grazalema con el objetivo de mejorar la calidad del turismo en el municipio ha decidido implantar, mantener y mejorar de manera continuada un sistema de Gestión de la Calidad para servicios de información turística, de acuerdo a la NORMA UNE-ISO 14785 "Oficinas de Información Turística / Servicios de atención e información turística", con el fin de satisfacer las demandas de los usuarios y optimizar su experiencia. Este proceso constituye un sistema de actividades que se desarrolla en cuatro fases; obtener, almacenar, procesar y transmitir la información. Del mismo modo, La Delegación Municipal 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 información y acogida del visitante en el destino turístico.

Para ello se compromete, de manera activa a la mejora continua de los servicios de información turística y acogida 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.

La Delegación Municipal de Turismo considera como un pilar fundamental garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, así como atender las quejas y sugerencias de los usuarios que reciben la información turística y promover la participación de todo el personal municipal y usuarios y promover mejoras mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Desde la Delegación Municipal de Turismo se definirán, establecerán y evaluarán periódicamente los objetivos de calidad y medio ambiente de la Oficina Municipal de Turismo de Grazalema y el Punto de Información Turística de Benamahoma. Esta política será comunicada a todo el personal y cualquier persona que de manera directa o indirecta pueda influir en la prestación del servicio.

Así mismo será pública y estará a disposición de los usuarios de la Oficina Municipal de Turismo de Grazalema y el Punto de Información Turística de Benamahoma, siendo revisada periódicamente para su continua adecuación.

En Grazalema, a 31 de agosto de 2018

Javier Pérez Castro

Concejal Delegado de Turismo