



POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE TORROX

La Concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Torrox 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 atención e información turística, de acuerdo a la NORMA UNE-ISO 14785:2015 “REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN LA OIT”, con el fin de **satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia en el viaje**.

Además, para demostrar su **compromiso** con la **Agenda 2030** y con el **cumplimiento** de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, se ha implantado un sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística, de acuerdo a la Norma “S” de Sostenibilidad, estableciéndose una serie de actuaciones para demostrar el compromiso la Concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Torrox para con la Agenda 2030 y los ODS.

Del mismo modo, la Concejalía de Turismo considera estas Normas de Calidad y Sostenibilidad Turística como **herramientas de gestión** que permiten asegurar los aspectos fundamentales en el proceso de prestación de servicios de atención e información turística al visitante en el destino turístico, incluyendo un enfoque sostenible y el compromiso con la Agenda 2030 y su ODS. Para ello nos comprometemos, de manera activa, a la **mejora continua** de los servicios que, desde la Oficina de Información Turística y Puntos de Información, 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.

Además, se considera como un pilar fundamental **garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y otros compromisos en materia de sostenibilidad**, 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 y mejora 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 y sostenibilidad de la oficina de turismo, los cuales, serán adecuados a la organización, así como, medibles y cuantificables siempre que sea posible y estarán enfocados al cumplimiento de los ODS y el compromiso con la Agenda 2030.

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 de Turismo y de todas las partes implicadas, siendo revisada periódicamente para su continua adecuación.

En Torrox, a 15 de abril de 2024

Fdo. D^a M^a Ángeles España Sánchez
Concejala-Delegada de Turismo