

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

La Delegación de Área de Turismo del Excelentísimo Ayuntamiento de Almería 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 187003:2008 "REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS", con el fin de **satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia en el viaje**. 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 de Área 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 de Área 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 de Área de Turismo **se definirán, establecerán y evaluarán periódicamente los objetivos** de calidad y medio ambiente de la oficina de turismo, los cuales, serán adecuados a la organización.

Esta política será comunicada a todo el personal de las oficinas de información turística municipal, funcionarios, operarios municipales 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 Delegación de Área de Turismo y de todas las partes implicadas, siendo revisada periódicamente para su continua adecuación.

En Almería, a 11 de OCTUBRE de 2010  
Edición 00



**María Vázquez Agüero**  
**CONCEJAL DELEGADA**