



AYUNTAMIENTO DE GRANADA

CONCEJALÍA DE CULTURA Y TURISMO

Política de Calidad en la Oficina Municipal de Información Turística

Consciente de la necesidad de asegurar la calidad en la prestación de su servicio, la oficina municipal de información turística del Ayuntamiento de Granada asume la implantación de un sistema de calidad fundamentado en el conocimiento de las necesidades de nuestros usuarios con la finalidad de prestar un servicio óptimo y satisfactorio con estándares de calidad que marquen la diferenciación de la marca destino "Turismo Ciudad de Granada". Por lo que se establecen las siguientes directrices que vertebran el eje de ésta política de trabajo:

- Conocer y cumplir los requerimientos y necesidades de nuestros usuarios, encaminado a prestar un servicio coherente, homogéneo y percibido de forma global que reduzca los tiempos de espera en las demandas de información.
- Concienciar a todo el personal implicado en la prestación del servicio de la adecuada gestión de una política de buenas prácticas ambientales integrando criterios de desarrollo sostenible para lograr la máxima eficiencia energética y reducir el consumo de papel. Apostar por la modernización, reciclaje y adaptación de los recursos materiales y humanos junto con los sistemas de apoyo necesarios para optimizar la prestación del servicio.
- Fomentar la participación del personal de la organización en la toma de decisiones así como en el conjunto de acciones del proceso productivo, todo ello encaminado a la superación y mejora constantes.
- Impulsar la innovación con el objetivo de establecer una gestión eficaz adaptada a las necesidades demandadas.

En consecuencia con lo anterior, desde la oficina se ha decidido apostar por la mejora de la calidad mediante la implantación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas **UNE-ISO 14785:2015** (*Oficinas de información turística, requisitos para la prestación del servicio*) y **UNE-EN ISO 9001:2015** (*requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad*).

La calidad conseguida a través de una correcta aplicación de la presente Política de Calidad conlleva un valor añadido en beneficio del destino. En conformidad, estas directrices serán revisadas anualmente por el personal encomendado en la gestión de la calidad turística, el cual se asegurará, bajo la supervisión de la dirección correspondiente, del correspondiente cumplimiento y entendimiento por el conjunto de empleados así como su difusión a cualquier persona/entidad relacionada con el servicio.



Código seguro de verificación: **ER82Q58PLGR504R22RF6**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por **SORLA DORRDO ELISA ISABEL** /SUBDIRECTOR/A GENERAL DE TURISMO Y 22-09-2023 10:19:50

Contiene 1 firma digital



Pag. 1 de 1

