

LA DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, define como alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad las siguientes acciones:

"Prestación del servicio de información de la OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA".

La Política de Calidad de la OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA está basada en cumplir e incluso superar las expectativas de los usuarios a través de las siguientes acciones:

- ✓ Prestación de un servicio eficiente y de Calidad al usuario, llevada a cabo con una uniformidad de criterios que proporcionen un toque distintivo a nuestra gestión.
- ✓ Prestación de un servicio de información turística, dotado de los recursos humanos y de la infraestructura necesaria para cubrir en todo momento las necesidades planteadas por los usuarios.
- ✓ Un programa continuo de formación y reciclaje de sus profesionales.
- ✓ Mejora continua de los procesos mediante la participación individual y de equipo de todos los trabajadores, su formación y el análisis de las observaciones y comentarios de los trabajadores y los Ciudadanos.

Para alcanzar estos objetivos, es política de la Dirección de la **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**, liderar e impulsar la ejecución de las siguientes acciones:

- Establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo y eficaz, planeado y desarrollado en conjunto con el resto de funciones de la Dirección.
- En el marco de dicho Sistema, la determinación de la conformidad del trabajo con respecto a los requisitos legales, normativos y reglamentarios estará siempre apoyada en resultados y evidencias objetivas.
- Asegurar que la **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA** y todo su personal estén totalmente familiarizados con los Objetivos y la Política de la Organización a través de un programa documentado de preparación y formación a todos los niveles de la misma.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**, está basado en los requisitos de las **Normas UNE-EN ISO 9001 y UNE-ISO 14.785**.

Melilla, 15 de marzo de 2025.

FIRMADO:

Javier Mateos de Porras Gómez
Director Gerente del Patronato de Turismo
Ciudad Autónoma de Melilla