



## POLÍTICA DE CALIDAD.

Desde el Ayuntamiento de Fuengirola 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 14785:2015 “Servicios de atención e información turística”, 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; capturar, almacenar, procesar y transmitir la información.

Del mismo modo, la Concejalía 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 nos comprometemos, 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 ha aumentar la calidad de la información con una mayor variedad y extensión de la información.

El Ayuntamiento de Fuengirola considera como un pilar fundamental **garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y otros compromisos**, 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 medio ambiente de la oficina de turismo, los cuales, serán adecuados a la organización.

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 servicio. 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 Fuengirola, a 02 de marzo de 2018

Edición 02

CONCEJAL DELEGADO DE TURISMO

**Fdo. D. RODRIGO ROMERO**



## CARTA DE SERVICIOS 2019

### **BIENVENIDA**

El Ayuntamiento de Fuengirola, a través de la Delegación de Turismo, les da la bienvenida a nuestra localidad.

El objetivo primordial de esta corporación es servir a nuestros vecinos y visitantes con eficiencia, buscando siempre la satisfacción de sus necesidades y demandas, por lo que trabajamos en la mejora continua de nuestras prestaciones.

Esperamos que disfruten de nuestra ciudad y los servicios puestos a su disposición. Desde la Oficina de Información Turística se le ofrecen instalaciones y medios técnicos para que pueda planificar su estancia con una oferta de servicios adaptada a sus necesidades.

### **POLÍTICA DE GESTIÓN**

Desde el Ayuntamiento de Fuengirola 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 1475:2015 "Servicios de atención e información turística", 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; capturar, almacenar, procesar y transmitir la información.

Del mismo modo, la Concejalía 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 nos comprometemos, 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 ha aumentar la calidad de la información con una mayor variedad y extensión de la información.

El Ayuntamiento de Fuengirola considera como un pilar fundamental garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y otros compromisos, 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 medio ambiente de la oficina de turismo, los cuales, serán adecuados a la organización.

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.

### **SERVICIOS**

#### Oficina Municipal de Turismo

- Paseo Jesús Santos Rein, 6. 29640 Fuengirola (Málaga)
- Tel. 952 46 74 57
- turismo@fuengirola.org
- Lun-Vie 09:30-18:00h
- Sab-Dom (y festivos) 10:00-14:00h

### Kiosco de Información Turística en Verano

- Paseo Marítimo nº55. Frente a estatua Virgen del Carmen
- Del 15 junio al 16 septiembre
- Dom-Jue 19:00-23:00h
- Vie-Sab 19:00-24:00h

### **Objetivos planteados para el año 2019 -2020**

- Apertura de Punto de información turística en Finca del Secretario.
- Apertura de Punto de información turística en Termas de Torreblanca
- Punto de información turística del Castillo que permanezca abierto todo el año.
- Promoción turística.
  - Asistencia a Feria Internacional de Helsinki.
  - Presencia en ferias de turismo ITB
  - FITUR
  - World Travel Market.
  - Participación en RoadShow en London, Bristol, Manchester y Glasgow.
- Plan de Calidad Turística de Fuengirola.

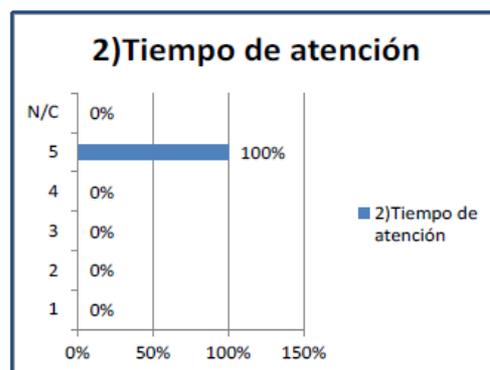
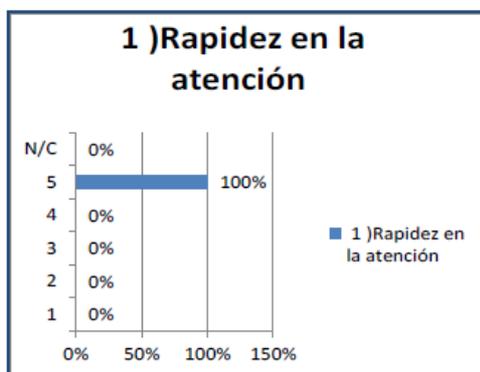
### **ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES**

Se mantiene una política de control del gasto energético, intentando reducir el consumo en la medida de lo posible, además se efectúa la separación de residuos de papel/cartón, envases, vidrio y restos orgánicos.

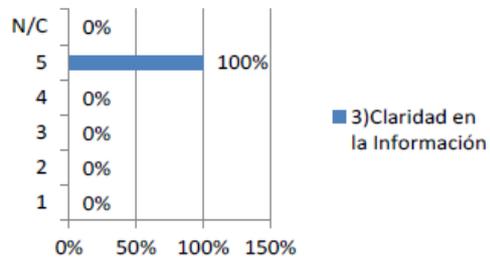
### **INDICADORES**

Se han establecido una serie de indicadores, con el objetivo de garantizar la calidad de nuestros servicios. Los resultados de los mismos los puede consultar en la Oficina de Información Turística de Fuengirola:

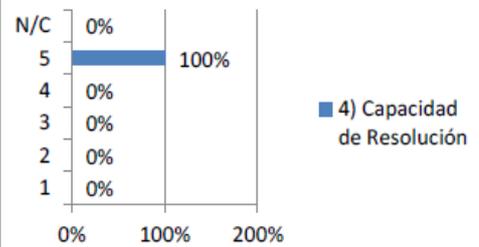
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN



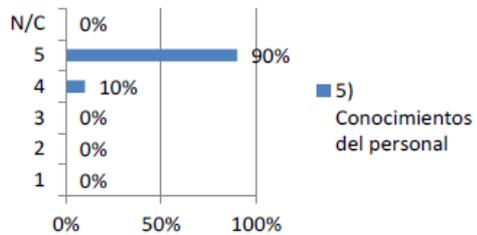
### 3) Claridad en la Información



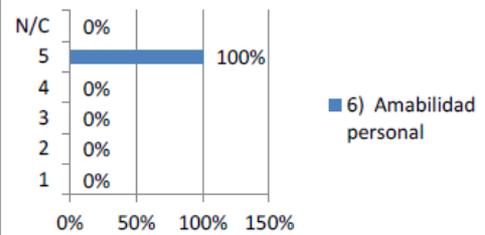
### 4) Capacidad de Resolución



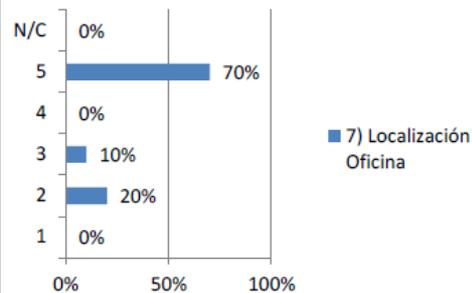
### 5) Conocimientos del personal



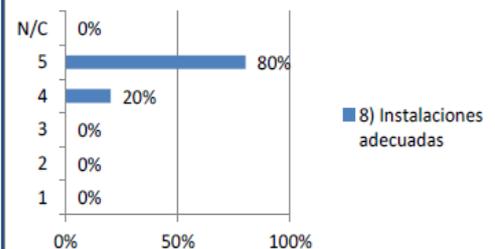
### 6) Amabilidad personal

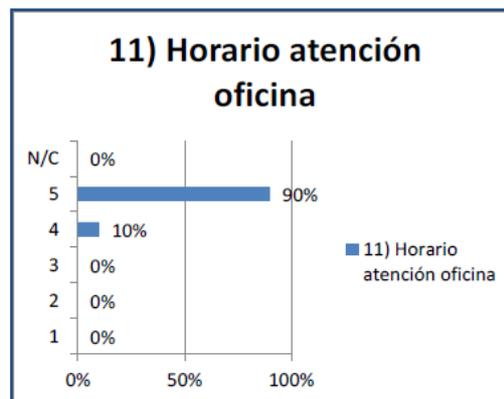
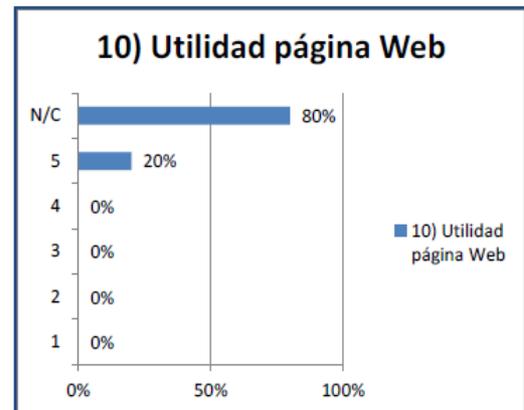
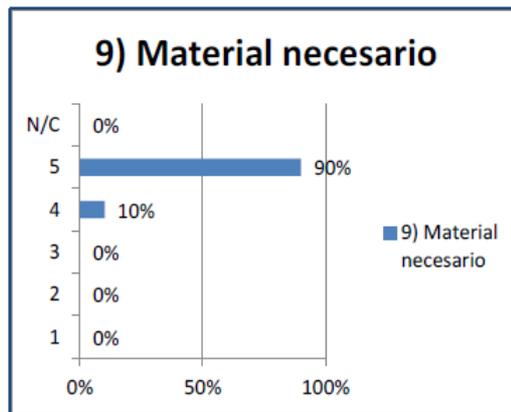


### 7) Localización Oficina



### 8) Instalaciones adecuadas





CALIDAD TURISTICA



- N° DE CONSULTAS QUE NO PUDIERON ATENDERSE EN EL MOMENTO: Ninguna
- N° DE CONSULTAS PRESENCIALES:
- QUEJAS O RECLAMACIONES DE CLIENTES: Ninguna en todo el año 2019
- NÚMERO DE NO CONFORMIDADES QUE NO SON CERRADAS EN SU PLAZO O QUE SE REPITEN SUS CAUSAS: Ninguna.
- NÚMERO DE NO CONFORMIDADES / INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COMPRAS A PROVEEDORES: Ninguna.



- NÚMERO DE INCIDENCIAS/DESVIACIONES RELACIONADA CON LA PERIODICIDAD DE LAS INSPECCIONES REGLAMENTARIAS: Ninguna
- NUMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADO EN MATERIA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA POR EL USUARIO EL CUAL, ESTABA AGOTADO: Ninguna

#### TELÉFONOS DE INTERÉS

Ayuntamiento de Fuengirola	952 58 93 00
Centro de Salud Las Lagunas	951 06 22 47
Centro de Salud Fuengirola Oeste	951 26 94 11
Centro de Salud Los Boliches	951 26 93 60
Hospital Costa del Sol	951 97 66 69
Emergencias Sanitarias	061 / 902 50 50 61
Emergencias	112
Policía Local	952 58 09 00
Bomberos	085

#### QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento de Fuengirola dispone de un sistema de Quejas y Sugerencias así como de evaluación de satisfacción del usuario para vecinos y visitantes de nuestra Oficina de Turismo, mediante el cual usted nos hace llegar su opinión y nos ayuda a mejorar los servicios que prestamos. Podrá encontrar el formulario en el a través de la página web [www.fuengirola.es](http://www.fuengirola.es), sección Trabajamos para ti, Gestión de incidencias, también a través de Facebook, [www.facebook.com/fuengirolademoda](https://www.facebook.com/fuengirolademoda) y cuenta en twitter [@aytofuengirola](https://twitter.com/aytofuengirola). También se pone a disposición el correo electrónico [participacion@fuengirola.org](mailto:participacion@fuengirola.org), para cualquier Queja y Sugerencia. Además en la Oficina de Turismo se dispone de una Hoja de Quejas y Sugerencias.

CALIDAD TURISTICA