



POLÍTICA DE CALIDAD DEL ÁREA DE TURISMO Y PROMOCION DE LA CIUDAD

El sector de actividad económica en la que se desarrollan las acciones del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad del Ayuntamiento de Málaga es el de la industria turística.

Dentro de ésta el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad tiene como **Misión**, sobre la base del análisis de infraestructuras, equipamientos y actividad de proveedores de servicios turísticos y culturales, actuales y en proyección, **tomar posicionamiento de Málaga como un destino de turismo de ciudad**, que se concreta, básicamente, en los siguientes subsegmentos:

- Turismo cultural de ciudad generalmente entendido (museos, gastronomía, monumentos, estilo de vida, etc.)
- Turismo de congresos, reuniones e incentivos
- Turismo de cruceros
- Turismo idiomático
- Turismo de grandes eventos culturales y deportivos
- Turismo de naturaleza

La prestación de los servicios está dirigida a satisfacer las necesidades de usuarios/as de forma eficaz, eficiente y con la racionalización de los recursos disponibles.

El Área de Turismo y Promoción de la Ciudad tiene como **Visión** que la Ciudad de Málaga sea un destino turístico referente a nivel nacional e internacional.

Los **valores** del Área de Turismo son:

- Responsabilidad y profesionalidad de las personas
- Orientación a personas usuarias de los servicios
- Eficacia y ética en la gestión
- Compromiso con la calidad y la mejora continua
- Innovación tecnológica y modernización

En resumen, la política de la calidad, que es revisada para su continua adecuación, implica una actitud permanente de orientación hacia quienes nos visitan y sus necesidades como elemento consustancial a la gestión de los servicios públicos, y supone un esfuerzo continuado en el tiempo, un proceso de mejora permanente en el cual se tienen que sentir implicados el conjunto de directivos y trabajadores de nuestra Organización y establece un compromiso de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de la legislación y normativa aplicable en los procesos desarrollado, UNE-ISO 14785:2015 Oficinas de información turística. Servicios de atención e información turística y UNE 187005:2009 Convention Bureau.

JAVIER HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
DIRECTOR GENERAL DEL ÁREA DE TURISMO
Y PROMOCION DE LA CIUDAD