

MISIÓN

Este sistema de Gestión de la Calidad se rige por los siguientes principios, que definen su MISIÓN DE CALIDAD:

- Nos comprometemos a conocer y cumplir los requerimientos de nuestros clientes, proveedores y de nuestro personal. Sus deseos y expectativas son el mejor medio para conseguir su satisfacción y la calidad de nuestros servicios.*
- Nos comprometemos a preservar el medio ambiente y dotar de la mayor seguridad nuestras infraestructuras.*
- Nuestro servicio debe ser homogéneo y regular en sus características y atributos, en todos los mercados que se atienden.*
- El proceso de mejora de la calidad debe ser continuo, sistemático, ambicioso y basado en mediciones y datos.*
- Nos comprometemos a mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes, así como del resto de procesos de este Sistema de Gestión de la Calidad.*
- La calidad es responsabilidad de todo el personal involucrado en el proceso, sea directo o indirecto.*
- Proporcionar los recursos, humanos y materiales, necesarios para reducir el número de errores en el proceso de atención al cliente.*
- Implantar una forma de trabajo eficiente y profesionalizado, gestionando los recursos disponibles con responsabilidad y honestidad y estableciendo un clima favorable de trabajo a través de la mejora continua en los canales de comunicación horizontal y vertical.*
- Hacer de la Dirección de la **Oficina de Información Turística de Nerja**, líder en la implantación y cumplimiento continuo del sistema de gestión de la calidad y en la motivación de todo el personal mediante la asignación de recursos y designación de las autoridades y responsabilidades necesarias.*
- Establecer esta MISIÓN como marco de referencia para definir, periódicamente, sus objetivos de calidad.*

*Así mismo se establecerán los medios que se consideren oportunos para realizar su difusión entre todo el personal, así como de cualquier otra persona que la solicite y que esté relacionado con la **Oficina de Información Turística de Nerja**.*

Nerja a 6 de octubre de 2014

*D. Bernardo Pozuelo Muñoz
Concejal de Turismo*