

POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE EL ROMPIDO – CARTAYA

La Oficina de Información Turística de El Rompido fue inaugurada en 28 de junio de 2018, con el objetivo principal de garantizar la prestación de un servicio de información turística potenciando el asesoramiento y el conocimiento de los atractivos turísticos, ambientales y socioculturales del municipio de Cartaya, sin perder la visión conjunta de una mejora continua del destino turístico y de los servicios que reporta al usuario.

Con el reto de consolidar Cartaya, teniendo en cuenta sus núcleos poblacionales y el entorno natural en el que se encuentran, como destino turístico, la Concejalía de Turismo, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Educación del Excmo. Ayuntamiento de Cartaya ha decidido implantar, mantener y mejorar de forma continua un **Sistema de Gestión de la Calidad y Sostenibilidad** en la **Oficina Municipal de Información Turística de El Rompido-Cartaya**, de acuerdo a la NORMA de referencia **UNE-ISO 14785:2015 "OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICAS. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS"** y encaminando nuestras acciones al cumplimiento de la Agenda 2023, los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas.

Del mismo modo, la Concejalía de Turismo, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Educación considera que la implantación de la norma es una **herramienta de mejora progresiva en la gestión** que brinda el aseguramiento de aspectos fundamentales en el proceso de prestación de servicios de atención e información turística en el destino turístico. Además, nos permite conocer y cumplir los **requisitos y necesidades** de nuestros usuarios y partes interesadas con la finalidad de prestar un servicio óptimo, satisfactorio y eficiente sin comprometer las necesidades de generaciones futuras y del resto de nuestro entorno, **contribuyendo así al Desarrollo Sostenible**. Para ello nos comprometemos desde la Oficina de Información Turística de El Rompido, de manera activa a:

- La **mejora continua** en todos los ámbitos de la sostenibilidad, sociocultural, económico y ambiental, de los servicios de atención e información turística que diariamente se prestan a los diferentes usuarios y visitantes del municipio, así como a aumentar la calidad de la información con una mayor variedad y extensión de esta, estableciendo sinergias entre sector público y privado y reduciendo, siempre que sea posible, los tiempos de espera en las demandas de información.
- **Integrar la gestión sostenible** en el servicio de información turística, **desarrollando el Plan de Sostenibilidad** donde identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que tenemos capacidad de actuar.
- **Sensibilizar y formar a los profesionales de la Oficina de Turismo** sobre los principios del Turismo Sostenible, promoviendo las buenas prácticas ambientales y sociales en el entorno.
- **Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y otros compromisos que se suscriban por parte del destino turístico**, 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 mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.
- **Se definirán, establecerán y evaluarán periódicamente los objetivos** de calidad y sostenibilidad de la Oficina de Información Turística de El Rompido, los cuales, serán adecuados al contexto del destino turístico, relación con partes interesadas y visitantes del entorno.
- **Comunicar y difundir** a través de diversos canales regionales y municipales a los usuarios, al sector y otros grupos de interés, de los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros respecto a los compromisos adquiridos.

Esta política será comunicada a los trabajadores, operarios municipales, empresarios del sector turístico y cualquier persona que de manera directa o indirecta pueda influir en la prestación de los servicios de información turística y su gestión sostenible. Así mismo será pública y estará a disposición de los usuarios de la Oficina de Información Turística y de todas las partes implicadas, siendo revisada periódicamente para su continua adaptación a la realidad de esta.

En Cartaya, a 05 de noviembre de 2025

Concejal-Delegada de Turismo, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Educación.
Fdo. Dña. Patricia Millán Fernández

