

|                                                                                                                                                                                               |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  <b>AXARQUÍA</b><br>COSTA DEL SOL<br><b>APTA</b><br>Asociación para la Promoción<br>Turística de la Axarquía | <b>OBEJTIVOS</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|

## OBJETIVOS / ACCIONES 2025 - 2026

| Nº | Objetivo de Calidad                                                    | Indicador                                   | Medición                                 | Meta                                     | Periodicidad | RESULTADOS |
|----|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|------------|
| 1  | Mejora de satisfacción de los usuarios de los servicios de información | Nivel de Satisfacción de visitantes         | Puntuación de encuestas                  | +/- 90% de satisfacción                  | Anual        | ✓          |
| 2  | Reducir incidencias y reclamaciones de usuarios                        | Nº de reclamaciones recibidas               | Total, de reclamaciones registradas      | -15 % respecto al año pasado             | Anual        | ✓          |
| 3  | Incrementar la visibilidad del destino turístico en medios digitales   | Nº de visitas a la web                      | Datos de analítica web                   | Incremento respecto al año anterior      | Anual        | ✓          |
| 4  | Mejora la difusión del destino en redes sociales                       | Nº de seguidores en redes sociales          | Conteo de seguidores en redes sociales   | Incremento para el año que viene +10%    | Anual        | ✓          |
| 5  | Incrementar la colaboración con empresas turísticas de la comarca      | Nº de empresas adheridas o colaboradoras    | Registro de empresas participantes       | Incremento para el año que viene de +10% | Anual        | ➤          |
| 6  | Potenciar las acciones de promoción turística                          | Nº de Campañas promocionales realizadas     | Registro de campañas ejecutadas          | Campañas al año +4                       | Anual        | ✓          |
| 7  | Incrementar la presencia en eventos turísticos                         | Nº de ferias o eventos en los que participa | Registro de participación en eventos     | Ferias/eventos al año                    | Anual        | ✓          |
| 8  | Desarrollar nuevos productos o experiencias turísticas en la comarca   | Nº de eventos productos turísticos creados  | Registros de proyectos o rutas creadas   | 2+ productos nuevos por año              | Anual        | ➤          |
| 9  | Mejorar la eficiencia del sistema de gestión de calidad                | Nº de no conformidades en auditorías        | Registro de auditorías internas/externas | Menos de 3 no conformidades              | Anual        | ✓          |
| 10 | Garantizar la mejora continua                                          | Acciones correctivas cerradas en plazo      | Acciones cerradas dentro del             | + 95 %                                   | 100%         | ➤          |



CONSEGUIDO



EN PROCESO



NO CONSEGUIDO

|                                                                                   |                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
|  | <b>OBEJTIVOS</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|

## OBJETIVO 2026 – 2027

Estos objetivos están evaluados y obtenidos del Sistema de Mejora del Procedimiento y de las acciones correctivas y preventivas

| Nº | Objetivo de Calidad                                                                                             | Indicador                                                                   | Medición                                                                     | Meta                                                          | Periodicidad | RESUTADOS |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------|-----------|
| 1  | Reunión de trabajo de empleados semanalmente                                                                    | Organización de trabajo interno y externo                                   | Acción para gestionar el trabajo y trabajar en equipo                        | Optimizar el tiempo y cumplimiento de objetivos               | Semanal      | »»»       |
| 2  | APP para el fichaje de entrada y salida digital para empleados                                                  | Indicador de entrada y salida de los empleados y número de horas trabajadas | Acción de coordinación interna                                               | Optimizar el tiempo y horario                                 | Diario       | »»»       |
| 3  | Tarjeta de visita digital para miembros asociados                                                               | Conjunto de información personal                                            | Escaneo de información profesional a través de un QR                         | Sostenibilidad, medio ambiente y ahorro de papel              | Anual        | »»»       |
| 4  | Documento de registro de documentación de entrada y salida de material promocional                              | Medición de entrada y salida de material promocional                        | Acción de coordinación interna                                               | Cuantificar el material suministrado y recogido en la oficina | Anual        | »»»       |
| 5  | Incrementar la colaboración con empresas turísticas de la comarca                                               | Nº de empresas adheridas o colaboradoras                                    | Registro de empresas participantes                                           | Incremento para el año que viene de +10%                      | Anual        | »»»       |
| 6  | Balance de cada feria turística con indicadores de visitantes y material recogido y entregado a los interesados | Registro de número de visitantes y material entregado                       | Balance de cada acción profesional para medir aspectos negativos y positivos | Incrementar para el año que viene el +10% de visitantes       | Anual        | »»»       |
| 7  | Garantizar la mejora continua                                                                                   | Acciones correctivas cerradas en plazo                                      | Acciones cerradas dentro del plan de acción                                  | + 95 %                                                        | 100%         | »»»       |
| 8  | Desarrollar nuevos productos o experiencias turísticas en la comarca                                            | Nº de eventos productos turísticos creados                                  | Registros de proyectos o rutas creadas                                       | 2+ productos nuevos por año                                   | Anual        | »»»       |
| 9  | Mantenimiento de la Certificación de la ISO 9001                                                                | Seguir con el sistema de gestión de calidad                                 | Evaluación del sistema                                                       | Mejorar en calidad y sostenibilidad y mantenimiento           | Anual        | »»»       |
| 10 | Implantación de Q de Calidad Turística y S de Sostenibilidad                                                    | Seguir con el sistema de gestión de calidad                                 | Evaluación del sistema                                                       | Mejorar en calidad y sostenibilidad y mantenimiento           | Anual        | »»»       |