

## **POLITICA DE CALIDAD**

La oficina municipal de información turística del Ayuntamiento de Adra, consciente de la necesidad de asegurar la calidad en la prestación del servicio de información turística, asume la implantación de un sistema de calidad fundamentado principalmente en conocer las necesidades de nuestros usuarios con la finalidad de prestar un servicio óptimo, satisfactorio y portador de calidad turística, marca que diferencia al destino Ciudad de Adra y mediante la cual se vertebra el eje de la política de trabajo de la oficina a través de las siguientes directrices:

- ⇒ 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.
- ⇒ 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 profesionalizada, 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 ADRA](#), 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 POLITICA como marco de referencia para definir, periódicamente, sus objetivos de calidad.

En consecuencia con lo anterior, desde la oficina se ha decidido apostar por la mejora de la calidad mediante la implantación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas **UNE-ISO 14785:2015** (Oficinas de información turística, requisitos para la prestación del servicio)

Esta Política de Calidad será revisada por el Director, anualmente, durante la Revisión del Sistema con el objeto de adecuarla a la realidad de la organización.

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 OIT de Adra](#).

EN ADRA A 27 DE JUNIO DE 2018



FDO. DIRECCIÓN