

## 1. **POLITICA DE CALIDAD DE LA OFICINA DE TURISMO**

La calidad y la seguridad conseguida a través de una correcta ejecución, es considerada de importancia vital para asegurar la continuidad de [la OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE ADRA](#).

Para ello, el Director ha decidido apostar por la mejora de la calidad en toda la organización, mediante la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma UNE 187003 OFICINAS DE INFORMACIÓN TURISTICA EDICION DICIEMBRE 2008

Este sistema de Gestión de la Calidad se rige por los siguientes principios, que definen su POLITICA 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 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.

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](#).