



POLÍTICA DE CALIDAD

Para asegurar la rentabilidad y la continuidad de la Oficina de Información Turística de Carmona se consideran de vital importancia la **Calidad** y la **Seguridad** conseguidas a través de una correcta ejecución. Para ello, la Concejalía de turismo del Ayuntamiento de Carmona, junto con el resto del personal de la oficina, han decidido apostar por la mejora de la calidad mediante la implantación de un **Sistema de Gestión de la Calidad**, basado en la **Norma de Calidad para Servicios de Información Turística y Acogida**, según la Norma UNE 187003:2008.

Este Sistema de Gestión de la Calidad se rige por los siguientes principios, que definen nuestra **POLITICA DE CALIDAD** y que nos comprometen a:

- Conocer y cumplir los requerimientos de nuestros clientes y proveedores, así como de nuestro personal. Sus deseos y expectativas son el mejor medio para conseguir su satisfacción y la calidad de nuestros servicios.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios que nos sean aplicables.
- Ofrecer un servicio homogéneo y regular en todos los mercados que se atienden.
- Trabajar por la mejora de la calidad de manera continua, sistemática, ambiciosa y basándonos en mediciones y datos.
- Respetar y proteger el medio ambiente, mediante el control de los aspectos ambientales que nuestra oficina genera, como el consumo de papel o de electricidad, a través de la definición de buenas prácticas de trabajo y concienciación a nuestros trabajadores en dichas prácticas.
- Mejorar la calidad de los servicios diseñados y ofrecidos a nuestros clientes, así como del resto de procesos de este Sistema de Gestión de la Calidad.
- Considerar la calidad como una 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 desde el proceso de diseño y desarrollo, así como en el proceso de producción y 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 Turismo y de todo su equipo, líderes en la implantación y cumplimiento continuo del sistema de gestión de la calidad, así como en la motivación del personal mediante la asignación de recursos y la designación de la autoridad y las responsabilidades necesarias.
- Establecer esta Política de Calidad como marco de referencia para definir periódicamente nuestros Objetivos de Calidad.



QUALITY POLICY

The **quality** and the **security** achieved through a proper implementation, is considered vital to ensure the cost-effectiveness and the continuity of the Tourist Information Office of Carmona. To that end, the Town Councillor of Tourism of Carmona, the director and the whole office staff have decided to go for quality improvement throughout the organization, by establishing a **System of Quality Management**, based on the **Quality Standard for Information Services and Tourist Reception**, published in the UNE 187003:2008.

This Quality Management System is guided by the following ideas, which define our **QUALITY POLICY**:

- We are committed to know and to attend to the requirements of our customers, our suppliers and our staff. To know their needs and prospects is the best way to achieve their satisfaction and the Quality for our service.
- To meet all legal and regulatory requirements applicable to us.
- Our service should be uniform and regular in their features and attributes, in all market which are served.
- The process of quality improvement should be continuous, systematic, ambitious and based on measurements and facts.
- To respect and protect the environment by controlling the environmental aspects that our office generates, as the consumption of paper and electricity, through the identification of good practice work and awareness to our employees in such practices.
- To improve continuously the quality of the service designed and offered to our customers, as well as the remaining processes of this System of Quality Management.
- Quality is the responsibility of the staff involved in the process, either directly or indirectly.
- To provide all human and material resources, necessary to reduce the number of mistakes from the process of design, development and production process of customer service.
- To implement an efficient and professional working way, managing the available resources with responsibility and honesty, and establishing a positive working atmosphere through the continuous improvement in the channels of communication in an horizontal and vertical manner.
- To make leader the management of the Tourism Office and its staff in the implementation and performance of the System of Quality Management and in the motivation of the staff, through the allocation of resources and the designation of the authorities and responsibilities required. To set the quality policy as a framework for defining, periodically, our quality objectives.

Carmona, 27 de octubre de 2009.

Fdo. M^a Ángeles Iglesias Rodríguez
Concejala de Turismo y Patrimonio Histórico