



## **POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**

### **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

*La calidad y la seguridad conseguida a través de una correcta ejecución, es considerada de importancia vital para asegurar la rentabilidad y continuidad de la Oficina de Turismo de Chipiona.*

*Como resultado de la implantación de la Norma de Calidad para Servicios de Información Turística y Acogida en la Oficina de Información Turística de Chipiona y de la S de Sostenibilidad, se establecen las siguientes directrices de actuación respecto a la calidad del servicio prestado por esta entidad.*

- *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.*
- *Nuestro servicio es homogéneo y regular en sus características y atributos, en todos los mercados que se atienden.*
- *El proceso de mejora de la calidad es continuo, sistemático, ambicioso y basado en mediciones y datos.*
- *Nos comprometemos a mejorar continuamente la calidad de los servicios diseñados y ofrecidos a nuestros clientes y a proporcionar los recursos, humanos y materiales, necesarios para reducir el número de errores desde el proceso de diseño y desarrollo, así como en el de atención al cliente.*
- *La calidad es responsabilidad de todo el personal involucrado en el proceso, sea directo o indirecto.*
- *Encaminarnos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre los que impactamos.*
- *Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y los ODS estableciendo iniciativas relacionadas con la sostenibilidad.*
- *Hacer de la Dirección de la Oficina de Turismo, líderes 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.*
- *El desarrollo de las funciones con el mayor nivel de calidad dentro del marco legal establecido, procurando alcanzar la mayor satisfacción posible de todos los grupos de interés involucrados, así como la consecución de los objetivos previstos.*
- *La puesta a disposición de todos los usuarios del servicio de las herramientas de valoración que nos permita evaluar el grado de satisfacción alcanzado, recogiendo sus opiniones, comentarios y sugerencias con el fin de optimizar la calidad de nuestros servicios.*
- *Es política de la oficina llevar a cabo la gestión de sus aspectos ambientales, de tal manera que reduzca su efecto en el entorno, así como realizar las actividades de prestación del servicio de forma sostenible.*

*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.*

*Chipiona, 02 de septiembre de 2024*

*D. Francisco Javier Query Télles  
Concejal de Turismo – Ayuntamiento de Chipiona*