



POLITIQUE DE QUALITÉ

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

La qualité et la sécurité obtenues par le biais d'une exécution correcte est considérée d'une importance vitale pour assurer la rentabilité et la continuité du Bureau de Tourisme de Chipiona.

En raison de l'implantation de la Norme de Qualité pour les Services d'accueil et d'information touristique dans le Bureau d'Information Touristique de Chipiona, on a établi les règles suivantes de fonctionnement par respect de la qualité de ce service :

- ✧ Nous nous engageons à connaître les requêtes de nos clients, de nos fournisseurs et de notre personnel et à y donner suite. Leurs désirs et leurs attentes sont la meilleure manière pour leur donner satisfaction et pour que nos services soient de qualité.*
- ✧ Notre service est homogène et régulier dans ses caractéristiques et ses attributions, sur tous les marchés qui ont été traités.*
- ✧ Le processus d'améliorations de la qualité est continu, systématique, ambitieux et fondé sur des données et des évaluations.*
- ✧ Nous nous engageons à améliorer continuellement la qualité des services créés et offerts à nos clients et à fournir les ressources humaines et matérielles, nécessaires pour réduire le nombre d'erreurs tant dans la création et le développement, que dans le service clientèle*
- ✧ La qualité est de la responsabilité de tout le personnel impliqué dans le traitement, directement ou indirectement.*
- ✧ Faire de la Direction du Bureau de Tourisme des leaders dans l'implantation et l'accomplissement continu du système de gestion de la qualité et dans la motivation de tout le personnel moyennant l'attribution de ressources et la nomination des autorités et des responsabilités nécessaires.*
- ✧ Développer des fonctions d'excellente qualité à l'intérieur du cadre légal établi, en essayant d'atteindre la plus grande satisfaction possible de tous les groupes d'intérêt impliqués, et obtenir les objectifs prévus*
- ✧ Mettre à la disposition de tous les utilisateurs du service des outils d'évaluation qui nous permettent de mesurer le degré de satisfaction atteint, en recueillant leurs opinions, leurs commentaires et leurs suggestions, afin d'optimiser la qualité de nos services.*
- ✧ C'est la politique du bureau de mener à bien la gestion des questions d'environnement, de telle manière qu'on agisse sur celui-ci, ainsi que de réaliser les prestations de service de forme durable.*

Cette Politique de Qualité sera révisée par le Directeur, annuellement, au cours de la Révision du Système afin de l'adapter à la réalité de l'organisation.

Chipiona, le 1 Juillet 2011

*M. Francisco Javier Díaz Jurado
Conseiller de Tourisme - Conseil municipal de Chipiona*