



Excmo. Ayuntamiento de
Sanlúcar de Barrameda
Delegación Municipal de Turismo



POLÍTICA DE CALIDAD

Desde el Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda con el objetivo de mejorar la calidad del turismo en el municipio ha decidido implantar, mantener y mejorar de manera continuada un sistema de Gestión de la Calidad para servicios de información turística, de acuerdo a la NORMA UNE 187003:2008 “Oficina de Información Turística: Requisitos para la Prestación de Servicio”, con el fin de **satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia en el viaje**. Este proceso constituye un sistema de actividades que se desarrolla en cuatro fases; capturar, almacenar, procesar y transmitir la información.

Del mismo modo, la Delegación Municipal de Turismo considera dicha Norma de Calidad como una **herramienta de gestión** que permite asegurar los aspectos fundamentales en el proceso de prestación de servicios de información y acogida del visitante en el destino turístico.

Para ello nos comprometemos, de manera activa a la **mejora continua** de los servicios de información turística y acogida que diariamente se prestan a los diferentes usuarios y visitantes del municipio así como ha aumentar la calidad de la información con una mayor variedad y extensión de la información.

El Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda considera como un pilar fundamental **garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y otros compromisos**, así como atender en lo posible las quejas y sugerencias de los usuarios que reciben la información turística y promover la participación de todo el personal municipal y usuarios y mejora mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Desde la Delegación Municipal de Turismo **se definirán, establecerán y evaluarán periódicamente los objetivos** de calidad y medio ambiente de la oficina de turismo, los cuales, serán adecuados a la organización.

Esta política será comunicada a los funcionarios, operarios municipales y cualquier persona que de manera directa o indirecta pueda influir en la prestación de los servicio. Así mismo será pública y estará a disposición de los usuarios de la Oficina de Información Turística y de todas las partes implicadas, siendo revisada periódicamente para su continua adecuación.

En Sanlúcar de Barrameda, a 9 de Octubre de 2013

Edición 00

CONCEJAL/DELEGADO MUNICIPAL DE TURISMO

Fdo. D. Antonio Reyes Sallago