

POLÍTICA DE CALIDAD



La Oficina de Información Turística de Cabanes y todo el personal involucrado en su gestión asume la responsabilidad del sistema de gestión de la calidad basado en la norma UNE-ISO 14785, cuyo alcance es la prestación de servicios de atención e información turística de ámbito municipal y teniendo como objetivo el suministrar servicios que satisfagan plenamente las necesidades de las partes interesadas con la máxima eficiencia.

La Oficina de Información Turística de Cabanes expone la siguiente Política de Calidad, sobre la que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad y cuyos compromisos son:

- 1. Ser una Red de Servicios de Información Turística que mantiene la iniciativa y peculiaridades locales, a la vez que trabaja conjuntamente para la Comunitat Valenciana con entusiasmo y espíritu de equipo, cumpliendo los requisitos legales y del visitante.
- **2.** Entender y satisfacer las necesidades de los visitantes para mejorar el disfrute de su tiempo libre en la Comunitat Valenciana, evaluando la satisfacción de estos y analizando sus expectativas de calidad.
- **3.** Trabajar para un destino turístico de calidad, promocionando los recursos y servicios turísticos del municipio y ofreciendo alternativas en el conjunto de la Comunitat Valenciana.
- **4.** Mantener siempre una actitud positiva y cordial en el trato con los turistas, entendiendo que la Calidad Personal diferencia el servicio prestado y conduce a la propia gratificación por el trabajo realizado.
- **5.** Conocer y aplicar la filosofía de Servicio de Calidad y transmitirla a todos los clientes (internos y externos), promoviendo la gestión de calidad a todo el personal de cada Oficina de Información Turística, en particular, y de la Red Tourist Info, en general.
- 6. Ofrecer información rápida, veraz y personalizada, utilizando los recursos humanos y técnicos disponibles, con una apuesta clara por la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información.
- 7. Ser el espejo de nuestros destinos turísticos y de la Comunitat Valenciana, a traves del cuidado de la imagen personal y de las oficinas. De igual modo, cuidar el medio ambiente de los destinos turísticos y de la Comunitat Valenciana, asumiendo una labor divulgativa en esta materia.
- **8.** Conocer a nuestros clientes para poder anticiparnos a sus necesidades, agradeciendo reclamaciones y sugerencias que nos ayudan a mejorar día a día la calidad de nuestro servicio.
- **9.** Velar por la mejora continua como profesionales, a traves de la formación continua y la creatividad, siendo la atención a los visitantes un principio básico.

El Protocolo de Calidad en la Atención al Cliente de la Red Tourist Info es el pilar fundamental para transmitir una imagen de Calidad de los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana. Como profesionales de la información turística, conocer la importancia del trabajo y buscar dar un valor añadido de Calidad a los servicios de información de la Red Tourist Info.