

POLITIQUE DE QUALITÉ ET DE DURABILITÉ

Pour assurer la rentabilité et la continuité de l'Office de Tourisme de Carmona, **la Qualité et la Durabilité**, obtenues grâce à une exécution correcte, sont considérées comme d'une importance vitale. À cette fin, le Département du Tourisme de la Mairie de Carmona, en collaboration avec le reste du personnel du bureau, a décidé de se concentrer sur l'amélioration de la qualité et de la durabilité à travers la mise en œuvre d'un système de gestion, basé sur la **norme de qualité des services d'information touristique et d'accueil**, selon la norme UNE-ISO 14785:2015, ainsi que la **spécification technique ICTES pour la réalisation des objectifs de développement durable (ODD) dans les organisations touristiques**.

Notre système de gestion de la qualité et de la durabilité nous engage à :

- Connaître et répondre aux exigences de nos clients et fournisseurs, ainsi que de notre personnel, sont le meilleur moyen d'atteindre leur satisfaction, la qualité et la durabilité de nos services.
- Se conformer aux exigences légales et réglementaires qui nous sont applicables.
- Offrir un service homogène et régulier sur tous les marchés desservis.
- Travailler à l'amélioration de la qualité et de la durabilité de manière continue, systématique, ambitieuse et sur la base de mesures et de données.
- Respecter et protéger l'environnement, en contrôlant les aspects environnementaux que notre bureau génère, comme la consommation de papier, d'eau ou d'électricité, à travers la définition de bonnes pratiques de travail et en sensibilisant nos travailleurs à ces pratiques.
- Améliorer la qualité et la durabilité des services conçus et proposés à nos clients, ainsi que le reste des processus de notre système de gestion de la qualité et de la durabilité.
- Considérer la qualité et la durabilité comme une responsabilité de tout le personnel impliqué dans le processus, qu'il soit direct ou indirect.
- Fournir les ressources, humaines et matérielles nécessaires pour réduire le nombre d'erreurs dans le processus de conception et de développement, ainsi que dans le processus de production et de service à la clientèle.
- Mettre en œuvre une méthode de travail efficace et professionnelle, en gérant les ressources disponibles avec responsabilité et honnêteté et en établissant un environnement de travail favorable grâce à l'amélioration continue des canaux de communication horizontaux et verticaux.
- Adopter les lignes directrices de l'Agenda 2030 et des ODD en tenant compte de la nature, de l'activité, des capacités et de l'environnement de notre organisation.
- Faire de la Direction de l'Office de Tourisme et de toute son équipe des leaders dans la mise en œuvre et le respect continu du système de gestion de la qualité et de la durabilité, ainsi que dans la motivation du personnel à travers l'allocation des ressources et la désignation de l'autorité et des responsabilités nécessaires.
- Établir cette Politique Qualité et Durabilité comme cadre de référence pour définir périodiquement nos Objectifs Qualité et Durabilité.

Carmona, 18 septembre 2024.



Signé: Ramon Gavira Gordon

Conseiller à la Culture, au Tourisme et au Patrimoine Historique