# POLÍTICA DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ACOGIDA.

Congresos y Turismo de Sevilla SA (en adelante Contursa), con el objetivo de mejorar la calidad del turismo en Sevilla, ha decidido implantar, mantener y mejorar de manera continuada un sistemade Gestión de la Calidad para servicios de información turística, de acuerdo a la **NORMA UNE-ISO 14785 "Servicios de atención e información turística"**, 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; obtener, almacenar, procesar y transmitir la información.

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

Para ello se compromete, 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 a aumentar la calidad de la información con una mayor variedad y extensión de la información.

Contursa considera como un pilar fundamental **garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable**, así como atender las quejas y sugerencias de los usuarios que reciben la información turística y promover la participación de todo el personal municipal y usuarios y promover mejoras mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.

Desde Contursa **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 todo el personal de las oficinas de información turística municipal, funcionarios, operarios municipales y cualquier persona que de manera directa o indirecta pueda influir en la prestación del servicio. Así mismo será pública y estará a disposición de los usuarios de la Delegación Municipal de Turismo y de todas las partes implicadas, siendo revisada periódicamente para su continua adecuación.

En Sevilla, a 01 de Octubre de 2023
Antonio Castaño Juncá
Director Gerente
Congresos y Turismo de Sevilla SA


Código Seguro de verificaciónmrOEPItx+cn99pcTEvshw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/gmrOEPItx+cn99pcTEvshw==
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | Antonio Manuel Castaño Junca | | FECHA | 26/10/2023 |
| | Francisco Javier Torres Morote | | | |
| ID. FIRMA | afirma.redsara.es | gmrOEPItx+cn99pcTEvshw== | PÁGINA | 1/1 |

gmrOEPItx+cn99pcTEvshw==