

---

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

### **VISITAS GUIADAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

---

El objetivo principal de la Política de Visitas Guiadas e Información del Patrimonio de la Universidad de Alcalá y venta de productos relacionados con el Patrimonio y el territorio, es ofrecer un servicio de calidad que garantice y cumpla los requisitos del cliente mediante una gestión óptima de sus recursos humanos y técnicos. Para conseguir este objetivo, la Organización desarrolla sus actividades teniendo en cuenta las directrices que marca la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED), así como el cumplimiento de todos aquellos requisitos legales y reglamentarios aplicables, siendo el alcance de nuestra certificación **DISEÑO Y DESARROLLO DE VISITAS GUIADAS E INFORMACIÓN DEL PATRIMONIO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ Y VENTA DE PRODUCTOS RELACIONADOS CON EL PATRIMONIO Y EL TERRITORIO**.

Todo ello, buscando una adecuada rentabilidad del Negocio, dentro del Mercado competitivo donde desarrollamos nuestras actividades, siendo el principio básico:

#### **OFRECER A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO DE CALIDAD EN LAS VISITAS GUIADAS E INFORMACIÓN DEL PATRIMONIO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ Y VENTA DE PRODUCTOS RELACIONADOS CON EL PATRIMONIO Y EL TERRITORIO**

Nuestra actuación tiene como referencia los siguientes principios generales:

- ✓ Comprender las necesidades de nuestros clientes y satisfacer sus requisitos y expectativas.
- ✓ Mantener una elevada calidad en los servicios de atención e información turística, así como en la venta de productos de la tienda.
- ✓ Satisfacer y superar las expectativas y necesidades de los clientes en relación con la información solicitada y la oferta existente.
- ✓ Mejorar continuamente nuestro sistema para lograr los mayores niveles de satisfacción de nuestros clientes, así como su fidelización.
- ✓ La medición y la búsqueda de las medidas de satisfacción del cliente, para poder adaptarnos constantemente a sus necesidades y poder establecer la mejora continua de nuestros servicios.
- ✓ Informar al personal de los objetivos y resultados de la Calidad, creando el ambiente adecuado para que todos se involucren en la consecución de los objetivos.
- ✓ El proceso de mejora de la calidad debe ser continuo, sistemático, ambicioso y basado en mediciones y datos.
- ✓ Ofrecer una información fiable, veraz y concreta para propiciar el disfrute del cliente.

La Dirección de Visitas Guiadas e Información del Patrimonio de la Universidad de Alcalá y venta de productos relacionados con el Patrimonio y el territorio, está convencida que el único camino para lograr un puesto de liderazgo dentro del mercado, es conseguir cumplir las expectativas de los clientes y por medio del estudio de las Encuestas de Satisfacción, Quejas y Reclamaciones, se realiza dicho seguimiento.

El Servicio de Visitas de la Universidad de Alcalá asume el compromiso de Responsabilidad Social de la Universidad de Alcalá.

Esta Política de Calidad es revisada por la Dirección anualmente con el fin de verificar si es apropiado para la consecución de los objetivos y metas marcados. En esta revisión se evaluará el grado de cumplimiento de dichos objetivos y se establecerán unos nuevos en sintonía con el compromiso de mejora continua.

SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

  


El Jefe de Servicio

Fecha: 02-01-2016