

## POLÍTICA DE LA CALIDAD

La dirección de **Zafiro Tours**, ha establecido la Política de la Calidad a seguir en la empresa. A través de ella, nos comprometemos al desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de su eficacia. Para ello, es necesario satisfacer sobre todo los requisitos del cliente y los que se establezcan dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo su alcance el servicio de las franquicias de agencias de viaje bajo la denominación comercial “Zafiro Tours”.

En base a la Política de la Calidad hemos creado unos objetivos cuantificables que revisaremos periódicamente. Mediante este documento quiero comunicar la pertinencia e importancia de las actividades de todo el personal y que vuestra colaboración es necesaria para el logro del cumplimiento de los objetivos, así como la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales como los reglamentarios.

Para apoyar el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, nos comprometemos a la provisión de los recursos tanto humanos como materiales necesarios. Personalmente realizaremos una revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad, y comunicaré a todos los miembros de la empresa el resultado respecto al seguimiento de los objetivos.

La Política de la Calidad es apropiada al propósito de **Zafiro Tours** y se apoya en las siguientes directrices:

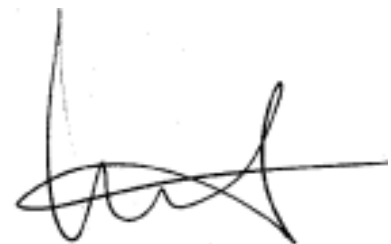
- Realizar la gestión del servicio garantizando el cumplimiento de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y la satisfacción del cliente.
- Disponer de los recursos humanos y materiales suficientes para atender los compromisos contraídos con los clientes.
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad en general.

Victoria Asensi Gomis, en calidad de Administradora de ZAFIRO TOURS y Yolanda Canals como Responsable de la Calidad de dicha mercantil, tienen la debida autoridad y son las responsables de:

- 1º.- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2º.- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- 3º.- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

La falta de implicación y/o compromiso por parte de todo el personal en materia de gestión de la calidad, tiene una serie de consecuencias que repercuten tanto sobre la persona responsable como en el propio sistema de calidad.

Para no llegar a esas consecuencias negativas para el normal desarrollo de las tareas relacionadas con el sistema de calidad, rogamos y agradecemos al mismo tiempo la colaboración de todo el personal para el correcto desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.



La Dirección

Alicante, 9 de enero de 2018