

POLÍTICA DE GESTIÓN

El Organismo Autónomo ZARAGOZA TURISMO tiene como fines fundamentales los siguientes:

- Promover la presencia activa de Zaragoza en el mercado turístico.
- Analizar los problemas de la industria turística de la ciudad proponiendo y adoptando soluciones.
- Potenciar los recursos, bienes y servicios que amplíen la industria turística local.
- Apoyar y fomentar la creación de instalaciones públicas y privadas que permitan llevar a cabo todo tipo de actividades en beneficio del atractivo turístico de la ciudad.
- Elaborar y distribuir el material de propaganda necesario para divulgar los recursos, bienes y servicios turísticos de Zaragoza.
- Colaborar con otros organismos, tanto de carácter público como privado, pudiendo suscribir acuerdos y convenios relacionados con la promoción y el desarrollo turístico.
- Gestionar y promover la realización de Congresos en la ciudad, así como todo tipo de actividades ciudadanas que puedan beneficiar la oferta turística de Zaragoza.

En base a dichos fines establecemos una Política en aras a lograr tres objetivos principales:

1. La mejora permanente y continua en la atención al cliente. ZARAGOZA TURISMO presta y gestiona servicios, con lo cual el cliente o usuario se encuentra por encima de todo y debe ser prioritario lograr la máxima satisfacción de sus demandas; de esta forma conseguiremos una oferta turística competitiva y de calidad.
2. La mejora continua en nuestra gestión interna. Para lograr plenamente los objetivos que se ha propuesto ZARAGOZA TURISMO es condición sine qua non diseñar una gestión adecuada y, sobre todo, controlada para prevenir los fallos; esta prevención nos llevará a evitar errores antes de que éstos sucedan y el cliente pueda percibirlos. Si esto no es posible intentaremos que dichos fallos no vuelvan a producirse.
3. El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como los requisitos de la Norma ISO 9001 y de las Normas de Calidad para Servicios de Información Turística y para el Convention Bureaux del ICTE.

Para el cumplimiento de las tres finalidades anteriores es necesario que todo el personal de ZARAGOZA TURISMO entienda que la Calidad es un objetivo común en el que todos deben implicarse; cada uno debe colaborar desde su puesto de trabajo facilitando la comunicación interna entre departamentos, cumpliendo los procedimientos del Manual de Gestión y, sobre todo, buscando la satisfacción plena de los clientes en el uso de los diferentes servicios turísticos gestionados.

La Dirección de ZARAGOZA TURISMO está plenamente comprometida con la implantación del Sistema de Gestión, la Política y su continua actualización, así como con la aportación de los medios humanos y materiales necesarios para lograr la mejora continua y para que este Sistema suponga cambios positivos y permanentes en el funcionamiento de dicho Organismo.

Zaragoza a 13 de febrero de 2020

Gerencia de ZARAGOZA TURISMO

