**POLÍTICA DE CALIDAD Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**

**DE NTRA. SEÑORA DEL CARMEN-ANTIGUA AZUCARERA**

Desde el Área de Turismo se ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad, Calidad Turística y Accesibilidad Universal, basado en las normas de referencia *UNE-EN ISO 9001:2015*, *UNE-ISO 13810:2016 “Servicios Turísticos. Turismo Industrial” y UNE 170001:2007 de Accesibilidad Universal*, con el fin de ofrecer una mejora del nivel de calidad en la prestación de los servicios turísticos ofrecidos en Ntra. Sra. del Carmen-Antigua Azucarera, garantizando de este modo una experiencia única e inmejorable y adaptada a todos los públicos.

Esta política ha sido establecida para mantener los siguientes principios de actuación y compromiso:

* Mejora de la calidad del servicio cumpliendo con todos los requisitos legales, reglamentarios y otros compromisos legales que les sean de aplicación o que la organización decida suscribir.
* Establecer el compromiso de manera activa a la mejora continua de nuestro sistema de Gestión de Calidad, Calidad Turística y Accesibilidad Universal, a través del mantenimiento y mejora de la eficacia del mismo, garantizando siempre la satisfacción de nuestros clientes y la cadena de accesibilidad.
* Crear y mantener un clima favorable en el seno de la entidad, formando y motivando al personal en relación con la calidad y trabajo en equipo, que permita el desarrollo personal y profesional, así como, la consecución de la calidad requerida en los servicios prestados.
* Potenciar el proceso de comunicación a la totalidad del personal de los requerimientos de esta política.
* Fomentar el uso turístico y cultural de las instalaciones.
* Establecer el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad y accesibilidad, llevando a cabo revisiones para mantenerlos al día y asegurar su cumplimiento.
* Cumplir con los requisitos DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación), garantizando la accesibilidad en sus instalaciones y actividades.

Esta política será comunicada y entendida por todo el personal de Ntra. Señora del Carmen-Antigua Azucarera, así como por otras partes interesadas, por ello será publicada y estará a disposición de cualquier visitante o parte interesada que la solicite. Además, será revisada periódicamente para su continua adecuación.

En Vélez-Málaga, a 17 de noviembre de 2023

Fdo.: D. Jesús C. Pérez Atencia

Concejal Delegado de Turismo

del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga