

Política de gestión de Calidad

Multiocio Viajes S.L. es una empresa orientada a la gestión de viajes de grupos, cuyo objetivo es dar un producto de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes; por este motivo ha establecido y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de buscar la excelencia empresarial y laboral.

La **MISIÓN** de Multiocio es ofrecer a los clientes un servicio integral de viajes, gestionando todos los procesos del mismo y liberándolos de esta responsabilidad.

La **VISIÓN** de Multiocio es ser líderes en el sector de gestión de grupos en el territorio Español.

Los **VALORES** de Multiocio son:

- Cumplir las necesidades y expectativas de los clientes.
- Asegurar el cumplimiento de todos los requisitos legales y contractuales.
- Velar por la calidad laboral de los trabajadores.
- Mejorar continuamente la gestión y destinos ofrecidos.
- Añadir un componente educativo al ocio infantil y juvenil con un servicio adaptado a sus necesidades y características.

De ahí que se hayan establecido tres líneas básicas que se convierten en directrices, para la actuación de todos los que participan de nuestra empresa:

a) EN CUANTO AL AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

- Cumplimiento exhaustivo de los requisitos legales y de los compromisos ofertados al cliente, consolidando la confianza en Multiocio.
- Atención, orientación y seguimiento esmerado de nuestros clientes.
- Revisión y mejora de los protocolos y procedimientos de gestión, control, evaluación y seguimiento eficaz de nuestros servicios.
- Acercamiento y mejora en las relaciones con los proveedores, facilitando su labor en la cadena de producción del servicio.

b) EN CUANTO A LA CREACIÓN DE UN LUGAR DE TRABAJO AGRADABLE Y UN ENTORNO FAVORABLE

- Mantenimiento de un buen clima laboral y afectivo, para el mejor desarrollo de cada uno de nosotros.
- Ubicación clara de todos los trabajadores de Multiocio, estableciendo funciones y responsabilidades equilibradas y haciendo que el éxito de la empresa sea de todos y responsabilidad de todos.
- Incremento del nivel de compromiso de los trabajadores, reconociendo su implicación, la aportación de nuevas y buenas ideas e incluyéndolos en la toma de decisiones en cada una de sus áreas.
- Incremento de la implicación y reconocimiento de los trabajadores con una mayor información y una mayor participación en los resultados obtenidos.
- Fomento de la formación y el reciclaje en materias afines de forma que les facilite su labor.
- Fomento del trabajo en equipo, contribuyendo a creer en la sinergia como método de trabajo sencillo y rápido.
- Mejora continua de la eficacia del sistema de gestión.

c) EN CUANTO A LA CONSECUCCIÓN DE UNA OPTIMIZACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DEL RENDIMIENTO ECONÓMICO

- Control y estabilidad económica.
- Rentabilización de las actividades.
- Control y mejora continua de la gestión de cobros.
- Consecución de una fidelización en el uso de nuestros servicios por parte de nuestros clientes.

Se establecen objetivos documentales y cuantificables que serán elaborados y, junto a esta política, revisados periódicamente por del equipo directivo.

El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la calidad conocen la Política y los objetivos planteados se consigue gracias a la difusión, por parte del responsable de la Gestión de la Calidad de los mismos, a todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.

Granada a 5 de septiembre de 2017

Dirección