

POLITICA DE CALIDAD

EL HOTEL NEPTUNO tiene como máxima prioridad el ofrecer la mejor calidad en los servicios que presta a sus clientes y en los productos que les ofrece. La empresa entiende que uno de los elementos fundamentales de su Política de Calidad es el cumplimiento de las demandas, las expectativas y el nivel de calidad que sus clientes esperan, así como el cumplimiento de los requisitos reglamentarios al respecto.

La dirección del Hotel Neptuno se compromete al desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y a la mejora continua de su eficacia orientándolo al cumplimiento de requisitos del cliente y demás partes interesadas para conseguir su satisfacción.

La dirección del Hotel Neptuno ha definido la siguiente política y objetivos generales

- La satisfacción de los clientes y demás partes interesadas, definiendo un sistema de trabajo basado en procesos que aseguren el cumplimiento de sus necesidades y de sus especificaciones, garantizándonos de este modo relaciones estables que nos aseguren el futuro de la empresa.
- Proporcionar a cada uno de nuestros profesionales todos los medios necesarios para que puedan llevar a cabo su tarea con la mayor eficacia y satisfacción, ya que nuestro personal constituye el motor de la calidad de nuestro servicio.
- Establecer una sistemática para la revisión periódica del sistema de calidad implantado, así como para la aplicación de medidas correctoras ante los incumplimientos detectados.
- Definir y revisar periódicamente los objetivos y metas establecidos dentro del proceso de mejora continua de nuestra actuación y comunicarlos.
- Difundir la política establecida entre los empleados, proveedores, subcontratistas, otras partes interesadas y cualquier persona que lo solicite, estando disponible tanto en nuestras instalaciones como en nuestra página web
- Mantener una comunicación abierta con el público y otras partes interesadas.

Objetivos generales:

- Liderazgo. La gerencia debe impulsar toda la organización para cumplir sus políticas y objetivos, creando un clima favorable para que todo el personal se involucre en el logro de los objetivos y en la mejora continua.
- Enfoque al cliente. Nuestra organización depende de los clientes y nuestra máxima prioridad se debe centrar en comprender sus necesidades y expectativas para satisfacer sus requerimientos.
- Participación del personal. Es necesario potenciar la participación de todas las personas y aprovechar todo su potencial en beneficio de la organización y en beneficio de su desarrollo personal.
- Enfoque basado en los procesos. Todas nuestras actividades deben estar orientadas a mejorar nuestros procesos de trabajo sin crear barreras organizativas. Todos los procesos de la empresa están relacionados y deben ser gestionados buscando la eficacia y la eficiencia.
- Enfoque basado en datos objetivos. Debemos analizar todos los datos e información para mejorar nuestro rendimiento.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y subcontratistas. Dependemos en gran medida de nuestros proveedores y subcontratistas, debiendo por tanto establecer relaciones a largo plazo para mejorar la capacidad de ambos.
- La mejora continua. Este es un objetivo permanente de nuestra empresa, pues ello nos garantiza el futuro.

Esta política y objetivos generales inspiran el funcionamiento de nuestra empresa y son revisadas periódicamente por dirección, además de dar la autorización al responsable de calidad para que sea el máximo responsable en la implantación y verificación del cumplimiento del sistema de gestión de calidad, para lo cual, le atribuye la autoridad e independencia necesarias dentro de la organización de la empresa.

Aprobado por el Gerente:



Fecha 02-01-2018