

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

En HOTEL GUADALQUIVIR, entendemos la Calidad como el instrumento de gestión mediante el cual se planifican y desarrollan las actividades, para alcanzar la mejora continua hacia la excelencia. Por lo que sólo con un alto nivel de auto exigencia y con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, puede permitir satisfacer tanto las necesidades de los clientes como nuestras expectativas de negocio. Así mismo consideramos que la prevención de la contaminación ocupa un lugar destacado dentro de los objetivos de la empresa.

Para conseguir esto, entendemos fundamental la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, según las normas **UNE EN ISO 9001:2015** y **UNE EN ISO 14001:2015**, respectivamente, que nos permita ofrecer productos y servicios de calidad y respetuosos Con el Medio Ambiente, apostando por la atención cercana y personalizada de nuestros clientes y partes interesadas, por un personal bien cualificado y sensibilizado con el Medio Ambiente, atendiendo en todo momento sus necesidades y expectativas y estandarizando nuestros procesos internos para conseguir la máxima eficiencia de los mismos.

El Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente implantado está basado y fomenta la aplicación sistemática de la mejora continua sobre todas las actividades realizadas, entendiéndose dicha mejora continua como la necesidad de planificar a fondo las actividades a desarrollar, hacerlas conforme a lo que se ha decidido, verificar los resultados comparándolos con lo planificado y corregir cuando sea necesario iniciando de nuevo el ciclo de la mejora continua. Para ello utilizamos la gestión del riesgo y oportunidades, con el fin de asegurar que el Sistema de gestión de calidad y medioambiental pueda lograr los resultados previstos, aumentando los efectos deseables, previniendo y reduciendo los efectos no deseados.

Como pilares de esta Política de Calidad y Medio Ambiente se formulan los siguientes principios:

- **SATISFACCION DEL CLIENTE:** mediante una atención cercana y profesional y un ánimo de colaboración para ofrecerle el servicio o producto más adecuado a cada necesidad, consiguiendo clientes satisfechos. La consecución de esta satisfacción del cliente se consigue trabajando en dos caminos:
- **PRODUCTO:** calidad óptima al mejor precio **COMPETITIVIDAD.** Para conseguir lo primero se emplea la estandarización de la calidad a través del control y mejora de los procesos internos y de nuestras instalaciones y productos. Para lo segundo es imprescindible la mejora continua de los procesos y de los costes de la no calidad.
- **SERVICIO:** asesorando y atendiendo al cliente en todo momento, recibiendo y atendiendo sus sugerencias y quejas de forma efectiva y profesional.
- La prevención de la contaminación como una importante responsabilidad de la dirección y velamos por que ésta se lleve a cabo en todas las funciones y áreas de actividad de la empresa. La prevención de la contaminación exige de todas las personas que trabajamos en **HOTEL GUADALQUIVIR** un comportamiento responsable.
- La reducción de los impactos ambientales derivados del consumo de agua y de energía, mediante la sensibilización y estandarización de los procesos, la gestión inadecuada de los residuos y su generación, la generación de aguas residuales y el empleo de productos químicos de limpieza, mediante el empleo, en la medida de lo posible, de sustancias químicas biodegradables no perjudiciales para el medioambiente, es la tarea central de nuestra política de protección ambiental.
- Declaramos nuestro compromiso de cumplir las disposiciones legales ambientales vigentes que sean de aplicación por el carácter de nuestras actividades, así como otros requisitos que la organización suscriba.
- Periódicamente revisamos en nuestra empresa el estado de la protección ambiental, al objeto de verificar los avances realizados y adecuar los objetivos a la naturaleza y magnitud de los impactos ambientales provocados por nuestras actividades, productos y servicios. Los objetivos de gestión ambiental que anualmente se elaboran a partir de esta revisión hacen posible establecer un proceso de mejora continua y de prevención de la contaminación.
- Informamos y formamos a nuestros empleados ampliamente sobre los aspectos ambientales ligados al desarrollo de sus actividades dentro de la empresa y los motivamos para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje esa sensibilización ambiental.
- Fomentamos la sensibilización ambiental de nuestros clientes, en aquéllos aspectos ambientales en los que juegan un papel clave como el consumo de agua y energía.
- Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección formula cada año Objetivos que serán siempre medibles y coherentes con esta Política de calidad y ambiental y con los principios en ella formulada y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento.
- La Política Ambiental será adecuadamente difundida a todos los empleados y estará a disposición de las partes interesadas.

Para conseguir el cumplimiento de estos principios de la Política de Calidad y Gestión Ambiental, la Dirección comunica dicha política entre sus empleados y proveedores externos y la pone a disposición de las partes interesadas, buscando mantener siempre elevado el grado de participación del personal y de las partes interesadas en las actividades relacionadas y en la búsqueda de mejoras.

En, Sanlúcar de Barrameda, a 31 de enero de 2017

Fdo. M^a Antonia Matas

Directora Hotel Guadalquivir