



OBJETIVOS – POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

En este documento se describe la POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL HOTEL ALOE CANTERAS, en todos los ámbitos de su estructura, como empresa de prestación de servicios de alojamiento, restauración y servicios complementarios.

- Objetivo 1** **Nuestra organización toma como centro y foco de sus actividades al cliente**, del cual dependemos y es nuestro compromiso mejorar sus grados de fidelidad, por tanto, no sólo trataremos de satisfacerle en el presente, sino también trataremos de averiguar sus **expectativas**, cara al futuro lo que supone impulsos para la mejora de nuestra organización.
- Objetivo 2** **La organización se dirige por objetivos**, el logro de los mismos refuerza el liderazgo de los mandos y directivos, por tanto, el proceso de fijación de objetivos y metas tiene el objetivo de garantizar la mejora continua de su gestión ambiental y de calidad, y realizar auditorías internas y externas del sistema para verificar que éste funciona correctamente, contribuyendo a la conservación del entorno y a la consecución de la calidad total.
- Objetivo 3** **La gran fuerza de conocimiento y sabiduría reside en las habilidades y el conocimiento de nuestros expertos trabajadores**. Por tanto, los responsables de áreas a todos los niveles deberán estimular el debate y la participación de los trabajadores para la aportación de ideas y soluciones que mejoren la calidad, fomentar la sensibilización, concienciación y comunicación ambiental, y eficiencia de las actividades de la empresa. **Y por tanto deberemos trasladar el conocimiento real de la empresa a los procedimientos**.
- Objetivo 4** **Cada puesto de trabajo realiza procesos en los que añade valor para el cliente**. La mejora de cada proceso es responsabilidad de cada operario y ello se logra cuando se incrementa el grado de fiabilidad (calidad) del mismo y se reducen tiempos y costes. Así mismo aseguramos el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que afectan a los diversos procesos. También se mejora un proceso cuando el trabajo resultante aporta mayor valor para el cliente o la organización. Las mejoras en los procesos deben ser documentadas y evaluadas.
- Objetivo 5** **El resultado y los objetivos se alcanzan cuando cada uno cumple sus cometidos en cada proceso**. Por tanto, no podemos obviar que satisfacer a los clientes implica hacer correctamente todos los procesos que componen el sistema que configura el producto y servicio final. Mejorar la capacidad competitiva de la empresa, implica simplificar y asegurar la calidad de las actuaciones en cada proceso.
- Objetivo 6** **Mantener una conducta de permanente adecuación al cumplimiento legislativo y normativa ambiental y calidad vigente** que nos es de aplicación por razones de actividad y de ubicación geográfica. Implantar medidas de actuación, control y prevención/corrección, para disminuir el impacto ambiental, minimizando el consumo de recursos naturales y materias primas y gestionando adecuadamente los aspectos ambientales (impacto visual, generación de residuos, emisiones atmosféricas, ruido y aguas residuales).
- Objetivo 7** **Mejorar no es una voluntad, es objeto de una actitud de revisión sistemática de los resultados cuantitativos obtenidos**, y de proceder a la búsqueda de nuevos sistemas y procesos que mejoren los indicadores y los objetivos de la organización.
- Objetivo 8** **La responsabilidad de la consecución de la Política de Calidad y Medio ambiente es compartida**, sus principios son revisados periódicamente, prestando especial atención a las personas y comunicándola a todos los empleados y clientes, y permaneciendo a disposición de colaboradores y partes interesadas.

Aprobada por Doña María Rivera Rodríguez, el 01/02/2021