

## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Es política del HOTEL BLUE CORUÑA asegurar el máximo nivel de satisfacción de sus huéspedes y la mejora continua de sus procesos, mediante el cumplimiento de los Objetivos de Calidad establecidos por la empresa, siendo además la satisfacción de nuestros huéspedes la única base sólida para la sostenibilidad y crecimiento de la empresa.

El HOTEL BLUE CORUÑA por su compromiso con la calidad y el desarrollo sostenible, dispone de un sistema integrado de gestión de calidad y medioambiente que se adapta a sus procesos, actividades y servicios, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas UNE 182001:2008 e ISO 14001, siendo su alcance los servicios de alojamiento y desayuno.

En HOTEL BLUE CORUÑA, como afán de superación, entendemos que nuestra responsabilidad social corporativa va más allá y abarca aspectos relativos al entorno, además de cumplir la legislación, regimos nuestro trabajo con los siguientes principios y compromisos:

- **Orientación al cliente:** Los clientes de Hotel Blue Coruña son nuestra razón de ser. Hotel Blue Coruña busca conseguir la satisfacción total del cliente a través del cumplimiento de nuestro servicio, conociendo las expectativas del cliente, escuchándolos e implicándolos desde el principio en la determinación de la calidad que les satisfaga, poniendo a su disposición nuestra organización, así como nuestros medios humanos y técnicos.

- **Formación:** Hotel Blue Coruña presta una atención especial a la formación de sus trabajadores. Se considera importante formar al personal de la organización para asegurar que su conocimiento y sus competencias se adecuan a las necesidades actuales y futuras.

- **Documentación:** Para mantener el máximo nivel de eficacia en nuestros procesos resulta necesaria una sistematización de las actividades desarrolladas. Dichas actividades se encuentran descritas en procedimientos aprobados, es necesario asegurar el registro de la información que procede del seguimiento y medición, así como el análisis de datos de los procesos. Esta sistematización persigue impedir la aparición de problemas ocasionados por el incumplimiento de las especificaciones controladas, por defectos en la prestación del servicio, manteniendo permanentemente informado a nuestro cliente de aquellas no conformidades que les incumban.

- **Compromiso:** Hotel Blue Coruña se compromete al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como los del cliente como base de un buen servicio y una eficiente protección de la integridad y la salud de las personas, las instalaciones y el medioambiente.

- **Participación:** El equipo humano de Hotel Blue Coruña es esencial y su satisfacción personal es un factor de gran relevancia que debe ser considerado como vía para satisfacer al cliente. Favorecer un ambiente participativo entre los empleados adaptando el trabajo a las personas, facilitando el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora. Todo el personal perteneciente a Hotel Blue Coruña es responsable del seguimiento y cumplimiento de aquellos procedimientos e instrucciones que le afecten, debiendo asumir una conciencia de mejora continua, que ayude a minimizar errores, aportando soluciones que contribuyan a dar respuestas satisfactorias a los problemas o situaciones que se puedan plantear. Resulta imprescindible la participación de todo el personal para la consecución de los objetivos establecidos en Hotel Blue Coruña.

- **Comportamiento medioambiental:** La racionalización, en lo posible del consumo de recursos naturales, así como la minimización de residuos, emisiones, ruidos y perturbaciones constituye una parte integral de los objetivos y estrategias de Hotel Blue Coruña. Así mismo nos comprometemos a identificar, evaluar y controlar los aspectos ambientales, en especial, aquellos que resulten significativos, tratando de conseguir la mejora continua ambiental.

La Dirección de Hotel Blue Coruña realizará de forma permanente la evaluación de la aplicación y eficacia de esta política de calidad y medioambiente, garantizando, cuando sea necesario, la evolución y mejora de nuestro sistema de gestión de calidad y medioambiente con el fin de alcanzar y revisar los objetivos y metas marcados.

La Dirección se compromete al mantenimiento continuo del sistema de gestión de calidad y medioambiente para garantizar su adecuación a la presente política, dando a conocer sus principios a todo el personal y ponerla a disposición de los clientes, así como de cualquier parte interesada.