

Código documento	Nombre documento	
P.I	POLITICA INTEGRAL DEL HOTEL ROYAL PLAZA	

*La alta dirección del Hotel Royal Plaza, consciente del compromiso que tiene con sus clientes, dispone de los recursos necesarios para garantizar que todos los servicios hoteleros de alojamiento, restauración y organización de eventos, cumplen estrictamente todas las expectativas solicitadas y necesidades de sus clientes y partes interesadas.*

**Por ello tiene implantado en su organización un sistema de gestión integral en base a los requisitos de la norma UNE-EN- ISO 14001(2015) Y UNE-EN-ISO 9001 (2015) orientado a la obtención de los siguientes objetivos:**

- ◆ La organización determina los riesgos y oportunidades derivados de su contexto interno y externo para garantizar y aumentar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, mediante la elaboración de planes estratégicos.
- ◆ Satisfacer las necesidades de los clientes con una atención personalizada, dando la mejor solución en la prestación de servicios de hostelería.
- ◆ Optimizar la gestión empresarial dentro de un proceso de mejora continua.
- ◆ Garantizar la excelencia de los resultados en la prestación de los servicios.
- ◆ Capacitar de manera continua al personal especializado, técnico y administrativo con el objeto de lograr su desarrollo personal y profesional.
- ◆ Garantizar el secreto profesional y una bienvenida y cálido recibimiento a nuestros clientes.
- ◆ Cumplir las exigencias de la legislación y normativas vigentes.
- ◆ Dar un enfoque a la organización de gestión de procesos, identificando y teniendo en cuenta los aspectos e impactos medioambientales. Procurar prevenirlos y minimizarlos.
- ◆ Asignación eficaz de responsabilidades y funciones.
- ◆ Compromiso para la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, la sostenibilidad de los recursos y la protección de la biodiversidad.
- ◆ Concienciación y motivación del personal de Hotel Royal Plaza sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un sistema de gestión integral de calidad y medio ambiente.
- ◆ Garantizar la atención a todos los clientes sin distinción, bajo valores como la confianza, respeto y lealtad.
- ◆ Estar en la vanguardia en el uso de tecnología.
- ◆ Velar por el cuidado y perfecto mantenimiento de todas nuestras infraestructuras e instalaciones para el disfrute y seguridad de nuestros clientes.

La política integral sirve de base para establecer los objetivos documentales y cuantificables que serán elaborados y revisados por parte de la dirección.

La presente Política integral será mantenida y revisada periódicamente, comunicada a todos los empleados y puesta a disposición de los clientes.

Firmado por  
Dirección de HOTEL ROYAL PLAZA

Revisión nº 4	Fecha: 30/05/2017	Naturaleza del cambio: Adaptación a la nueva ISO 2015
------------------	----------------------	---