

|                                                                                  |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  | POLÍTICA DE CALIDAD       |
|                                                                                  | SANTA MONICA SUITES HOTEL |

**SANTA MONICA SUITES HOTEL** es un hotel comprometido que tiene el objetivo de mejorar como empresa cada día en cuanto a la calidad y experiencia que se ofrece a la clientela, y también el trabajo de concienciación del cuidado del medio ambiente con el mayor nivel de calidad en todos sus servicios.

Su diseño lo convierte en un lugar idóneo para disfrutar de la tranquilidad y comodidades que el hotel ofrece, destino ideal para viajeros que buscan disfrutar de una estancia agradable y relajante.

La amabilidad del personal y el servicio hacen de este hotel un establecimiento perfecto para pasar unas vacaciones de descanso y desconexión.

Nuestra labor diaria se centra en la satisfacción de nuestros huéspedes durante su estancia, y para consolidar nuestra apuesta por la calidad hemos adoptado el concepto de **mejora continua**, perfeccionando el servicio y prestando una especial atención a las necesidades de nuestros clientes, logrando así la fidelización de los clientes y una alta tasa de repetidores.

Para ello, el hotel:

#### Aspectos generales

- Fidelizamos a nuestros clientes buscando su máxima **satisfacción** en cada una de sus visitas a nuestros establecimientos.
- Garantizamos el **cumplimiento de la normativa** sobre: legislación turística básica vigente y seguridad y salud, así como a otras leyes y reglamentos de nuestro país y Comunidad Autónoma que nos son de aplicación.
- Fomentar **el trabajo en equipo** y la comunicación interdepartamental.
- **Formamos** a nuestro personal para aumentar su capacitación personal aprovechando todas las vías como tanto internas como externas.
- **Fomentamos** la participación de todo el personal en la mejora del sistema y en la consecución de objetivos para lo que se han creado los equipos de mejora interdepartamentales.

#### Alimentación y bebida

- Elegimos los alimentos y bebidas basándonos en **la calidad del producto**, y revisando las distintas mercancías que recibimos de los proveedores.
- No aceptamos **alimentos o bebidas que lleguen dañados** por parte de proveedores a nuestra recepción de mercancía.
- **No guardamos grandes cantidades de suministros** para evitar el desperdicio alimentario; hacemos pedidos varias veces a la semana para asegurar una calidad óptima, en especial productos como fruta, verdura, productos lácteos o pan.

- Organizamos nuestros suministros en función de sus fechas de caducidad.
- Tenemos establecido un **Plan de Higiene (APPCC)** y tenemos revisiones periódicas para asegurar la seguridad alimentaria de nuestros productos.
- **Planificamos nuestros menús** para reducir el desperdicio alimentario.
- Fomentar el producto **kilómetro cero** para contribuir a la economía circular local.

### Satisfacción de clientes

- Mantenemos un alto nivel de servicio de calidad para nuestros huéspedes. Se realizan **reuniones semanales** con los responsables de todos los departamentos para poner en común problemas con sus soluciones y hacer seguimiento de los trabajos en marcha, así como las propuestas de mejora que puedan surgir.
- Tenemos implementado un **cuestionario de satisfacción** para los clientes donde pueden escribir sus sugerencias, opiniones y/o quejas. Dichos comentarios son para nosotros una fuente directa de información de los clientes. Los analizamos y ponemos solución en la reunión semanal de todos los departamentos.
- Mantenemos un **alto nivel de limpieza** en todo el hotel.
- Colaboramos con varios **portales de opinión en línea**, y respondemos a los comentarios que recibimos.

### Mantenimiento

- Se revisan las habitaciones a diario para realizar cualquier **mantenimiento** que sea necesario. El personal del hotel está disponible en todo momento por si los clientes necesitan algo.
- Santa Mónica Suites Hotel apuesta por la sostenibilidad de manera decidida utilizando **energías renovables** en sus instalaciones

Para conseguir llevar a cabo nuestra política y lograr el objetivo es absolutamente necesario el apoyo incondicional de todo el personal de la empresa manifestado a través del compromiso firme y constante con la calidad de la organización.

Esta información queda a disposición de todos los empleados y cualquier tercera persona que pueda estar interesada.

Manuel Florido  
**Director**

