

	POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	Año 2020 Edición 01
		Dir 01/10 Página 1 de 1

El Hotel Sercotel Alfonso XIII, ubicado en el Paseo Alfonso XIII, nº 40 y el Hotel Sercotel Carlos III, ubicado en la Calle Carlos III, nº 49 de Cartagena, tienen como política, la Satisfacción Plena de las Expectativas de los Clientes con relación a los servicios prestados, así como la satisfacción, atención y calidad de servicio prestado por los trabajadores y proveedores; todo ello con una vinculación estrecha de mejora continua en el área de la sostenibilidad, teniendo como principio, la prevención de la contaminación.

Además, se compromete a proporcionar los recursos materiales y humanos necesarios, y permanentemente formados, para llevar a cabo cuantas actividades sean precisas para asegurar la calidad del servicio de Alojamiento, Restauración y Eventos, de acuerdo a los requerimientos establecidos en las normas de calidad del servicio, establecidos en la Norma ISO 9001 de calidad, e ISO 14001 de Gestión ambiental.

Dentro del compromiso de responsabilidad social, mantendrán una permanente colaboración con el sector turístico, comunidad local y sociedad en general.

Formando parte de una misma filosofía, se gestiona de forma integrada, las siguientes áreas:

1. Gestión de Calidad y objetivos

El logro de objetivos generales de resultados estratégicos y de calidad y medioambiente específicos, temporales, realistas y medibles. El Hotel se compromete a un trabajo mediante la gestión de procesos, instrucciones, registros, plan de mejora, indicadores de medición, evaluaciones continuas, formación, y comunicación interna.

2. Gestión de Seguridad

Controles de entradas y salidas, vigilancia permanente, mantenimiento preventivo de los elementos de seguridad (BIES, extintores, salidas de emergencia), accesibilidad para personas con necesidades especiales, protección de datos, formación del personal en higiene, plan de emergencia y evacuación mediante simulacros anuales, etc.

3. Gestión Salud Laboral

Formación en información en prevención de riesgos laborales, vigilancia de la salud y medicina del trabajo. Provisión adecuada de equipos de seguridad colectivos e individuales, mantenimiento preventivo de instalaciones.

4. Gestión Ambiental

Formación y concienciación en buenas prácticas a clientes, trabajadores y proveedores; contribuyendo a proteger el medioambiente con una óptima gestión y uso adecuado de los recursos energéticos, gestión de residuos, reducción de consumos (papel, productos de limpieza, etc.), contaminación de ruidos, etc.

Estas 4 áreas, conforman una “Gestión Integral”, fundamental e indivisible para la organización.

Para ello y en todos los casos el compromiso será:

- Exceder los requisitos legales. Todas las tareas se realizarán conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos en el Sistema de Gestión Integral, de tal modo, que se garantice el óptimo resultado de los procesos, consiguiendo una eficiente rapidez de adaptación de cualquier nuevo trabajador.
- Formación continua en las cuatro áreas.
- Motivación y mejora continua de las prestaciones y de los procesos, mediante reuniones, planes de mejora y revisiones. La comunicación interna será la base de toda la información necesaria para el buen desempeño de cada puesto. Los empleados saben anticiparse y tienen iniciativa. Fomento de la participación y el trabajo en equipo.
- Proveedores de calidad, implicados y concienciados.

Cartagena, 28 de enero de 2020

Fdo.: Juan Carlos García Ródenas

Director

