



Política de Calidad Balneario de Archena

Qué

La Política

El modelo de gestión del Balneario de Archena está basado en la calidad para asegurar nuestros estándares de servicio que nos ayudan a fidelizar clientes, mejorando su satisfacción, dando una respuesta rápida y profesional a sus necesidades, mediante las actividades de Hostelería, ocio y salud a través del uso terapéutico y preventivo del agua mineromedicinal.

Los estándares de gestión nos permiten dirigir con eficacia las diferentes unidades de servicio del establecimiento, consiguiendo una rentabilidad adecuada, mejorando continuamente la propia posición competitiva y contribuyendo al desarrollo de las personas que integran la empresa, en el marco del pleno respeto al entorno social y medioambiental.

Consideramos la calidad como un elemento diferencial y básico para nuestra estrategia empresarial y también como una garantía de futuro para la organización.

Cómo

La política de calidad, es revisada anualmente por el equipo directivo del establecimiento y es la que se detalla a continuación:

Respecto a los clientes

Nuestra política de calidad consiste en:

- Proporcionar un servicio esmerado, con las máximas garantías de un buen funcionamiento en todos sus aspectos, desde que comienzan a solicitar nuestra atención, hasta que salen de nuestro establecimiento.
- Analizar constantemente su satisfacción y sus opiniones como herramientas para introducir mejoras en el servicio y en las instalaciones.
- Ofrecer unas instalaciones con las máximas garantías de confort, limpieza y seguridad.
- Máximo respeto a nuestros clientes.
- Adaptar nuestras instalaciones para una mejor accesibilidad a personas con discapacidad sensorial, física, intelectual y/o psíquica u otras necesidades especiales y facilitarles programas y ventajas específicas

Respecto a los tour operadores / agencias de viaje / empresas

Nuestra política de calidad consiste en:

- Fomentar una estrecha colaboración con ellos y conseguir que el proceso de reservas sea ágil, eficaz y fiable.

Respecto a los recursos humanos

Nuestra política de calidad consiste en:

- Conseguir un equipo humano lo más estable posible, llevando a cabo un plan de formación específico para cada puesto de trabajo.
- Conseguir que los empleados sean buenos profesionales y que valoren la hostelería como una profesión con futuro.
- Conciencia en el desarrollo del trabajo individual y en equipo y orientación a la multifuncionalidad.
- Respeto, compromiso e interacción con el entorno social y medioambiental.
- Conseguir la involucración de todo el personal en la consecución de los objetivos de calidad.
- Conseguir que los jefes de departamento sean verdaderos gestores de su unidad de servicio.
- Compromiso con la salud de nuestros empleados.
- Orientación de nuestro personal a los resultados.
- Comunicación abierta y honesta con nuestros empleados.

Respecto a los proveedores

Nuestra política de calidad consiste en:

- Llevar un control exhaustivo de los proveedores que asegure en todo momento la mejor relación precio - calidad - servicio.

Respecto a los procesos internos

Nuestra política de calidad consiste en:

- Conseguir que todos los procesos internos estén coordinados, sean ágiles y eficaces.
- Establecer las políticas y procedimientos adecuados y suficientes para garantizar que la empresa Balneario de Archena, incluidos sus directivos, empleados y agentes vinculados, cumplen con el marco normativo aplicable, como leyes y reglamentos.... y especialmente códigos éticos

Quién

Esta política de calidad aplica a todo el personal de la empresa.

Archena, 10 de Enero 2018

D. David Rull Jara
Director de Operaciones