

POLÍTICA DE CALIDAD

MINOR HOTELS, para las actividades desempeñadas en el departamento de BUILDINGS, ENGINEERING & MAINTENANCE España (BEM), tiene como objetivo que la **calidad de los servicios** que ofrece sean un fiel reflejo de las expectativas de cada cliente, tanto interno como externo.

Para ello se establecen, declaran y asumen los siguientes principios, que son implantados en todos los niveles y servicios del área involucrada:

- Lograr plena SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, proporcionándoles servicios acordes con los requisitos, necesidades, expectativas y especificaciones establecidas, incluyendo las normas o legislación vigente aplicable.
- Compromiso de mantener una constante COMUNICACIÓN con las partes interesadas, con el fin de tener en cuenta su visión y experiencia en la mejora del desempeño de la compañía en materia de calidad.
- Realizar acciones planificadas y sistemáticas de PREVENCIÓN, DETECCIÓN, CORRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA durante todo el servicio. Para ello asumimos el compromiso de todo el personal involucrado en el desarrollo de su trabajo de acuerdo con las especificaciones indicadas, con un enfoque de mejora continua.
- Establecer de forma periódica, unos OBJETIVOS DE CALIDAD, donde se incluyan unos valores medibles, previsiblemente alcanzables y consistentes con la Política de Calidad y que sirvan para definir la dirección en la que se deben orientar los esfuerzos de la organización.

La aplicación de esta Política exige la integración activa de todo el personal de BEM. Para ello la SVP como representante de la Alta Dirección, considera prioritarias la MOTIVACIÓN y la FORMACIÓN para la CALIDAD y es responsable de impulsar la implantación de estos principios y objetivos, comprobando su ejecución mediante auditorías.

La eficiencia del Sistema de Calidad es responsabilidad directa de la SVP. En su nombre y representación, la persona Responsable de Calidad, supervisará su implantación, desarrollo y mantenimiento, evaluando su adecuación y aplicación correcta. Para ello, tiene la autoridad necesaria para intervenir en todas las áreas de BEM de MINOR HOTELS, en la medida que estime conveniente, para comprobar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta política está a disposición de las partes interesadas y es difundida, desde la SVP, a todo el Personal de MINOR HOTELS para que, una vez entendida, sea aplicada y mantenida al día por todos los niveles del área.

Como SVP de BUILDINGS, ENGINEERING & MAINTENANCE España de MINOR HOTELS, me comprometo a cumplir y hacer cumplir estos principios y a desarrollar permanentemente las directrices que, en aspectos de Calidad, se fijan en la documentación incluida en el Sistema de Gestión de Calidad.

María del Pilar Rodríguez Esteban

Senior VicePresident
Buildings, Engineering & Maintenance

MINOR HOTELS EUROPE & AMERICAS
C/Santa Engracia 120, 7ª, 28003, Madrid, Spain



Diciembre 2024