

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

AMALTEA HOTEL es todo un referente de la hostelería en la Región de Murcia. El establecimiento abrió sus puertas en Lorca a finales de 1995, a cargo del grupo de empresas liderado por Antonio Martínez López, convirtiéndose desde ese mismo momento en uno de los hoteles más prestigiosos y elegantes.

Tras un período de 6 años como hotel independiente, inició a primeros del año 2002 una nueva etapa dirigida y gestionada por una cadena hotelera de ámbito internacional que duró hasta mediados de 2007.

A partir de esa fecha, vuelve a prestar sus servicios como establecimiento independiente. Y por ello define una nueva política de gestión.

El objetivo principal de la política de **AMALTEA HOTEL** para sus actividades de alojamiento, restauración y ocio, es ofrecer un servicio de calidad que garantice y cumpla los requisitos del cliente y su satisfacción para traducirlo en una mejora continua de sus servicios, mediante una gestión óptima de sus recursos humanos y técnicos.

El Sistema de Gestión está basado en los requisitos de la **Normas UNE 182001:2008 (Q de Calidad)** y la **UNE-EN ISO 9001:2008 (sistema de Calidad)** y **UNE-EN-ISO 14001:2004 (sistema de Medio Ambiente)**.

Nuestra Política de Calidad se centra en cuatro pilares básicos:

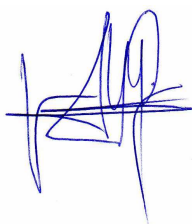
- Mejorar la eficacia de nuestro sistema de trabajo y calidad.
- Renovar continuamente nuestro sistema para lograr los mayores niveles de satisfacción de nuestros clientes, así como su fidelización.
- Desarrollar y mantener un esfuerzo de grupo, poniendo un constante énfasis en aumentar la capacidad de servicio de **AMALTEA HOTEL** y en incrementar su competitividad en el mercado.
- Implantar la sensibilización, concienciación, formación y comunicación en temas Medio Ambientales.

Para ello, en **AMALTEA HOTEL** nos comprometemos a:

- Cumplir celosamente con todos los requisitos que se suscriban con los cliente incluidos los legales y reglamentarios, de Calidad y Medio Ambiente, así como otros requisitos que **AMALTEA HOTEL** suscriba que sean de aplicación a nuestra actividad, de modo que nuestros clientes confíen plenamente en nuestro servicio y en la profesionalidad de todos los que formamos **AMALTEA HOTEL**.
- Aplicar un sistema de **mejora continua** de nuestros procesos de trabajo, basado en la medición y análisis periódico de los resultados que obtenemos y en la puesta en marcha de acciones para mejorar dichos resultados.
- Implicar al personal de **AMALTEA HOTEL** mediante el fomento de la participación y de las propuestas de mejora de todo el equipo y el desarrollo personal y profesional del mismo.
- Establecer elementos de responsabilidad social y de accesibilidad para personas con discapacidad (sensorial, física, intelectual y psíquica).
- **Prevención de la contaminación y protección del medio ambiente**
- Avanzar hacia un desarrollo sostenible. Por ello, lleva a cabo todas sus actividades y servicios generando el mínimo impacto ambiental.

La Dirección de **AMALTEA HOTEL**, consciente de la importancia de los anteriores compromisos garantiza la aportación de todos los recursos, tanto técnicos como humanos, necesarios para el cumplimiento de los mismos. Junto con profesionales externos y clientes, para cumplir con sus principios ambientales. La participación de todos es fundamental y ello se consigue

LORCA a 07 de julio de 2009



Fdo.: Jaime Rodríguez
Director de **AMALTEA HOTEL**