

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Globales es una compañía dedicada a la explotación de servicios hoteleros desde hace más de 40 años. Nuestro objetivo es ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, a través de unos elevados niveles de calidad que permitan conseguir su satisfacción y fidelización.

Globales apuesta por el respeto al entorno natural, cumpliendo con toda la legislación y normativa aplicable. Nos proponemos mejorar continuamente en todos los aspectos relacionados con la calidad y el medio ambiente, en el desarrollo de nuestra actividad, mediante la implantación y certificación paulatina, en todos nuestros establecimientos, de sistemas de gestión de calidad.

Las líneas de actuación que nuestra empresa sigue son las siguientes:

- ✓ Ofrecemos el mejor servicio y estándares de calidad a nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades y cumpliendo sus expectativas, lo que conlleva la adaptación constante de nuestro personal a las diferentes tipologías de clientes.
- ✓ Identificamos, evaluamos y controlamos, las repercusiones sobre el medio ambiente que nuestra actividad pueda ocasionar, considerándolas siempre a la hora de tomar decisiones.
- ✓ Marcamos objetivos de mejora, tanto para reducir los impactos ambientales que nuestras instalaciones o el desarrollo de las actividades puedan producir en el entorno (suelo, agua, atmósfera o recursos naturales) como para conseguir superar nuestros indicadores de servicio en los procesos de gestión de la organización.
- ✓ Plantear acciones y estrategias de fidelización de nuestros clientes.
- ✓ Fomentar que nuestros proveedores se adapten a los criterios de calidad y medio ambiente establecidos por nuestra empresa.
- ✓ Motivar a nuestros clientes a participar en nuestro sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ Mantener informados a nuestros clientes, incentivando su cooperación, creando un especial vínculo por preservar el medio ambiente.
- ✓ Garantizar la mejora continua de nuestra gestión ambiental y realizar auditorías internas y externas del sistema para verificar que este funciona correctamente, contribuyendo a la conservación del entorno.
- ✓ Difundir nuestra política de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) en nuestros hoteles.
- ✓ Publicar nuestros indicadores medioambientales y sociales.
- ✓ Apoyamos a organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro con fines sociales y ambientales.

La eficacia de todas estas acciones es medida gracias a los indicadores marcados desde central, como son las encuestas tanto internas como externas, auditorías de las diferentes áreas de actividad, y el constante control y seguimiento realizado mediante las visitas regulares del departamento de operaciones a todos los hoteles. Asimismo, nos servimos de los objetivos marcados por los propios tour operadores con los que trabajamos para medir nuestros niveles de calidad y garantizar que éstos sean siempre óptimos.

La filosofía de trabajo de nuestra organización se difunde mediante esta Política de calidad y medio ambiente, aclarando y definiendo las líneas de trabajo a los trabajadores para que obtengan una mayor satisfacción personal en el cumplimiento de sus tareas, mostrando a nuestros clientes nuestro compromiso con su satisfacción y certificando de alcanzar nuestros objetivos de un desarrollo sostenible, de forma compatible con los resultados económicos para nuestra empresa.

*Andrés García,
Director de Operaciones*