

Queremos ser una cadena hotelera que ofrece el mayor esfuerzo y dedicación para proporcionar el mejor servicio a sus clientes desde la llegada del hotel hasta su salida. Debido a nuestra filosofía de servicio, queremos ofrecer la mayor calidad posible en nuestras instalaciones para la categoría que nos compete, la cual se ve acompañada de un nivel de servicio que nos permite lograr la satisfacción del usuario. Nuestro objetivo es la excelencia en la sostenibilidad, queremos que KN hoteles sea un referente regional en el ámbito del respeto al medio-ambiente y que nuestra marca se identifique con los conceptos de calidad y apoyo a las tradiciones y la economía local. Todo ello, dentro del alcance: **“servicios hoteleros en alojamiento y restauración”**.

A través de nuestra política de calidad, medioambiental y de mejora continua en el desarrollo de nuestros servicios, manifestamos el siguiente compromiso:

- El cumplimiento de todos los requisitos legales, reglamentación y legislación ambiental aplicable.
- El cumplimiento de los requisitos establecidos por nuestros clientes.
- Controlar adecuadamente nuestro trabajo, asegurando la satisfacción de nuestros clientes.
- Fomentar la mejora continua en todas las vertientes de nuestra organización.
- Impulsar las mejoras necesarias para la obtención de los objetivos de mejora planteados.
- Fomentar la formación y comunicación al personal, incluyendo sus administradores, así como los terceros que se relacionen con ella, para que conozcan y comprendan las normas y compromisos en materia de cumplimiento necesarios.
- Poner todos los recursos posibles para que nuestras instalaciones e infraestructuras puedan cumplir con las necesidades y requisitos exigibles de nuestras partes interesadas permitiéndonos ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad.
- Proteger el ecosistema mediante un uso responsable de los recursos naturales.
- Mantener un compromiso con el desarrollo insular, priorizando en la medida de lo posible la colaboración con los proveedores locales.
- Fomentar entre nuestros usuarios el uso del comercio local y el respeto por las tradiciones y la cultura de la Isla, así como fomentar el respeto por el medio natural que nos rodea a través de recomendaciones e información nada más llegar al establecimiento.
- Establecer y mantener una conducta respetuosa con las normas como con los estándares éticos y en caso, de conductas que colisionen con este punto, con las políticas y/o con los procedimientos internos se aplicará una filosofía de tolerancia cero.
- Formar una organización capaz de adaptarse a las necesidades de los clientes, desarrollando un servicio de calidad orientado a la excelencia del mismo, teniendo siempre como premisa el respeto y el cumplimiento de la legislación vigente.

Esta política es revisada, entendida y aceptada por todas nuestras partes interesadas, y estará a disposición de todos ellos con el objetivo reafirmante de que la calidad final del servicio prestado, así como el impacto de nuestras actividades en el entorno es el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante toda la interacción del proceso. Así como velando por la prevención de los impactos ambientales adversos desde un enfoque al ciclo de vida y ayudando a proteger el entorno natural contra el daño y la degradación.

En Arona a 07 de Julio de 2022

la Dirección