

Queremos ser un hotel que ofrece el mayor esfuerzo y dedicación para proporcionar el mejor servicio a sus clientes desde la llegada del hotel hasta su salida y en cada una de sus instalaciones. Debido a nuestra filosofía de servicio, ofrecemos la mayor de las calidades 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 cliente. Nuestro objetivo es la excelencia, por eso queremos que Aparthotel KN Columbus sea un referente regional en el ámbito de la hostelería y, nuestra marca se identifique con los conceptos de calidad y eficacia. Todo ello, dentro del alcance: “SERVICIOS HOTELEROS EN ALOJAMIENTO Y RESTAURACION”.

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

- El cumplimiento de todos los requisitos legales.
- 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 y nos permita ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad.
- 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.

En _____

Firmado: **la Dirección**