



En el **Hotel FAY Victoria Beach**, un establecimiento de 4 estrellas ubicado en primera línea de playa, nuestro objetivo es proporcionar una experiencia inolvidable a nuestro cliente, superando sus expectativas. Nos comprometemos a garantizar altos estándares de calidad en todos nuestros servicios, siguiendo los principios de la “Q de Calidad Turística”, así como el Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001.

Para ello, adoptamos los siguientes compromisos:

1. **Satisfacción del cliente:** Nuestro principal objetivo es asegurar que cada cliente disfrute de una estancia cómoda y agradable. Valoramos sus opiniones y sugerencias, y las utilizamos como una herramienta para mejorar nuestros servicios.
2. **Excelencia en el servicio:** Nos esforzamos por ofrecer un servicio profesional y personalizado, anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes y brindando soluciones rápidas y eficaces.
3. **Cumplimiento normativo:** Cumplimos rigurosamente con la legislación aplicable en el sector hotelero, así como con los requisitos asociados a la obtención y mantenimiento de la “Q de Calidad Turística”.
4. **Mejora continua:** Promovemos la mejora continua de nuestros procesos y servicios a través de la formación constante en calidad y medio ambiente de nuestro equipo, el análisis de resultados y la adopción de las mejores prácticas del sector.
5. **Sostenibilidad y responsabilidad social:** Nos comprometemos con el respeto por el medio ambiente, promoviendo un turismo sostenible a través de la gestión eficiente de recursos naturales, la reducción de residuos y la promoción de prácticas responsables. Igualmente, nuestro compromiso incluye el cumplimiento de normativa medioambiental, la gestión de residuos de manera responsable, la protección del medio ambiente en nuestras operaciones, el respeto por la biodiversidad, la identificación y correcta gestión de riesgos y la sensibilización de las partes interesadas en el proceso.
6. **Seguridad y confort:** Garantizamos la seguridad de nuestros huéspedes y empleados mediante el mantenimiento de instalaciones adecuadas y la implementación de medidas de seguridad e higiene según las normativas vigentes.
7. **Recursos humanos:** Consideramos que nuestro personal es uno de los pilares clave para alcanzar la excelencia. Fomentamos un ambiente de trabajo respetuoso, inclusivo y orientado a la calidad, apoyando la formación y el desarrollo profesional de todos los empleados.

Para la aplicación efectiva de estos principios se requiere de la participación y colaboración de todos, por lo que esta Política es difundida a todo el personal de la empresa para su conocimiento y comprensión. Igualmente, esta Política es revisada de manera periódica para asegurar su vigencia y convertirnos así en referente hotelero de la zona

15 de Octubre de 2024

Ángel Acha

Gerencia

DOC-003 REV.00