



2020

POLÍTICA DE
Calidad

En Torremirona Relais Hotel Golf & Spa y Aparthotel Suites Villa Birdie somos plenamente conscientes de que el impacto de nuestras actividades va más allá de los resultados económicos que pueda obtener la compañía, **siendo nuestra misión la de satisfacer necesidades no solamente de nuestros clientes, sino también la de todos nuestros grupos de interés** (trabajadores, proveedores, la comunidad local y el medio ambiente).

Por ello, **nos proponemos la adopción de estándares de calidad en servicio y la aplicación de sistemas avanzados de gestión** que deben facilitarnos nuestra tarea:

- Cohesionando y motivando a nuestro equipo.
- Identificando los riesgos y oportunidades de nuestros procesos.
- Planificando debidamente nuestras actividades.
- Analizando al detalle la información de mercado y la obtenida con nuestro sistema.
- Aplicando las medidas preventivas y correctivas necesarias.
- Garantizando que los resultados obtenidos, medidos principalmente en términos de satisfacción, se adecuan a nuestros objetivos de calidad.

Con ello pretendemos cumplir con los requisitos de la normativa ISO 9001:2015, como marco de referencia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.





La implementación de nuestro sistema de gestión tiene como objetivos principales:

- Superar las limitaciones del clásico esquema departamental, y **enfocar la organización a la perspectiva de cliente**, creando equipos de trabajo capaces de resolver las no conformidades, y de detectar y desarrollar acciones de mejora, **logrando así constantemente una puntuación excelente en las medidas la satisfacción de nuestros principales agentes de interés: nuestros clientes externos e internos.**
- Dotar de orden, estructuración y pautas definidas los procedimientos de trabajo, consiguiendo una **mejora constante de nuestra eficiencia**, medida mediante los indicadores de nuestros procesos.
- Facilitar la cohesión y aprendizaje de nuestro equipo y **fomentar la excelencia en gestión como principal propósito de la organización y como vía única hacia la innovación y la mejora continua.** Con ello, la organización será capaz de crear nuevos productos y servicios, así como detectar y utilizar los recursos necesarios para innovar en la entrega y prestación de los existentes.
- Asimismo, la implementación del sistema de gestión de la calidad en nuestra organización nos permite **reformular nuestros procesos y sistemáticas para que sean respetuosas con nuestro entorno y con el medio ambiente.**

Por último, la Dirección de Torremirona Relais Hotel Golf & Spa y Aparthotel Suites Vila Birdie asume el **compromiso de comunicar la política de calidad con sus clientes, trabajadores, proveedores, y otros agentes de interés**, asegurándose de que sea entendida y aceptada por todos los miembros que interactúan con la organización.

La gerencia,

3 de noviembre de 2019



TorreMirona
Golf & Spa Resort