

## POLÍTICA DE CALIDAD

Los Principios Básicos de Hovima Hoteles determinan que la satisfacción del cliente es un valor en sí mismo y por tanto la Empresa se debe a sus clientes 365 días al año y 24 horas al día.

Para lograr el máximo nivel de satisfacción del cliente, la gestión de la calidad se basa en los objetivos y compromisos siguientes:

- Establecer un contacto cercano y permanente con los clientes para poder adelantarnos a sus necesidades y atenderlas.
- Medir de forma objetiva el nivel de satisfacción de nuestros clientes como base para efectuar mejoras continuas en nuestro producto y nuestro servicio.
- Promover la gestión participativa y el trabajo en equipo, fomentando la formación y el aprendizaje de la plantilla.
- Buscamos diferenciarnos por el servicio que transmiten nuestros empleados, el cual debe ser:
  - *Con extremo cuidado al pequeño detalle*
  - *Con trato cordial con el cliente.*  
*El cliente se debe sentir como en su casa y como la persona más importante.*
  - *Con empatía.*
  - *Y sobre todo con una SONRISA.*
- Garantizar la calidad del producto y del servicio, manteniendo los márgenes de rentabilidad que permitan seguir creciendo y creando riqueza, de acuerdo a los Principios Básicos.
- Cumplir con los requisitos legales, la normativa aplicable y con los compromisos suscritos por la Empresa.
- Mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de forma continua.
- Mantener y actualizar el sistema de gestión a través del desarrollo y el cumplimiento de los manuales, procedimientos e instrucciones que permitan su implantación efectiva; con las políticas como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos anuales.

Nuestra política ha sido comunicada a todo nuestro equipo y está a disposición del público, de los clientes y de nuestros colaboradores.

