

POLÍTICA DE Q DE CALIDAD TURÍSTICA

De acuerdo con la misión del RESTAURANTE ESPAÑA, la Política de Q de Calidad Turística tiene como principal objetivo conseguir la satisfacción de los clientes y la de las personas que forman la empresa, así como lograr los objetivos e intereses propios de la organización con el fin de conseguir ser líder en su sector.

Por todo ello, el RESTAURANTE ESPAÑA ha establecido un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma UNE 167013:2017 Hostelería. Servicios de Restauración. Requisitos de prestación del servicio, aplicables al Sector Restauración cuyo principal objetivo es conseguir la mejora continua de nuestros procesos con vistas a lograr en todo momento la satisfacción de nuestros clientes.

Por todo esto, la Dirección se compromete a dotar de los recursos humanos, técnicos y de organización necesarios para lograr:

- La satisfacción de nuestros clientes y la fidelización de los mismos, siendo los principales objetivos:
 - Ofrecer una atención al cliente y un servicio amable y personalizado.
 - Dar información clara y eficaz a cada uno de nuestros clientes.
 - Atender y responder las solicitudes de los clientes.
- La formación del personal, y su óptima adecuación a las funciones, mediante una gestión de los recursos humanos que potencia la ética, la formación y la evaluación continua, involucrando a todos nuestros empleados y comunicándoles la importancia que tiene satisfacer las expectativas de nuestros clientes desde que entran a nuestro establecimiento hasta que se marchan del mismo.
- El establecimiento de objetivos de calidad, analizando y revisando el cumplimiento de los mismos y revisando la adecuación y eficacia del Sistema.
- Riguroso cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios prestados.
- Compromiso en la prevención de la contaminación y la sensibilización ambiental, llevando a cabo buenas prácticas para minimizar la producción de residuos, maximizando su reciclado, recuperación y reutilización.
- El compromiso firme de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Q de Calidad Turística.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización y es revisada para su continua adecuación.
- La alta calidad de las materias primas aspecto imprescindible para prestar un buen servicio.
- La Implicación de nuestros proveedores en nuestros procesos, compartiendo planes, información y experiencia.
- El adecuado mantenimiento de las instalaciones, factor clave para que el cliente pueda disfrutar de su estancia.

La dirección del RESTAURANTE ESPAÑA asegurará que su política de Q de calidad es conocida por todos sus trabajadores y está a disposición del público en general con el fin de garantizar que esta política se pone en práctica y está al día.

En Lugo, a 18 de febrero de 2019:



Francisco Javier López López