

POLÍTICA DE CALIDAD

Purohotel Palma, tras iniciar su trayectoria en 2004 como uno de los pioneros boutique hotel en Mallorca y en la búsqueda de mantener el espíritu innovador y de calidad, ha decidido implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basados en los requisitos de la norma UNE-EN ISO9001:2015 que nos permita avanzar en la **excelencia** en nuestro servicio. El alcance del sistema incluye los servicios de alojamiento, restauración y Spa.

Nuestra filosofía se centra en la mejora continua de la **experiencia** de nuestros clientes y para ello nos comprometemos a llevar a cabo una serie de medidas enfocadas a la garantía de la calidad de nuestras instalaciones, productos y servicios.

- ✓ Entendemos que la calidad nace de las personas, por lo que trabajamos para un buen clima laboral de nuestro equipo humano y que la satisfacción vaya de dentro hacia fuera.
- ✓ Activamos un plan formativo anual que mejore las aptitudes y posibilidades de todos.
- ✓ Damos continuidad y protección a nuestro concepto lifestyle y valores originales F.A.S.T. & C.H.I.C para que sigan siendo nuestro mayor diferenciador y adaptándolos a las necesidades actuales de nuestros clientes.
- ✓ Identificamos diferentes indicadores medibles de cada área con sus metas y objetivos periódicos.
- ✓ Definimos, implantamos y renovamos regularmente los Manuales, Procedimientos y Estándares Operativos poniéndolos al alcance de todo el equipo como guía hacia la excelencia en el servicio.
- ✓ Buscamos conocer y analizar los comentarios de nuestros clientes para preparar nuevas mejoras y tener un control de su satisfacción.
- ✓ Activamos acciones de sostenibilidad y desarrollo responsable a corto y medio plazo.
- ✓ Nos comprometemos a cumplir la legalidad y normativa aplicable a nuestra actividad y ubicación.

La Dirección del hotel se hace responsable de que se conozca y cumpla la política de calidad en el centro y cuenta con el apoyo y seguimiento continuo de Dirección de Operaciones con trabajo conjunto y auditorias que aseguren que el sistema funciona y se ajusta a la estrategia de la empresa, asegurando así la calidad de nuestro Oasis y por consiguiente la satisfacción de nuestros clientes.

Palma, 02 de Mayo de 2019

Alberto Pons Fernández
Director General Puro Group