

1. OBJETIVO

El propósito de esta política es demostrar el compromiso de Nambi S.A., en adelante “The Grand Hotel”, con la calidad y la satisfacción del cliente, asegurando que nuestros servicios cumplan consistentemente con las necesidades y expectativas de nuestros huéspedes y otras partes interesadas, mientras fomentamos una cultura de mejora continua.

La presente Política de Calidad se encuentra alineada con la Visión y Misión de The Grand Hotel.

2. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores y servicios del Hotel.

3. REFERENCIAS, TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

Alta Dirección - Cuerpo Gerencial

5. DESARROLLO

En virtud de la intención de logro de los objetivos previstos y de los lineamientos que toda Política expresa en consonancia con su propósito, en The Grand Hotel nos comprometemos a:

5.1. EN RELACIÓN CON NUESTROS HUÉSPEDES

- ✓ Mejorar y mantener la calidad de nuestros servicios de forma continua para cumplir y superar sus expectativas.
- ✓ Gestionar toda su información de manera profesional y confidencial.
- ✓ Que nuestras tarifas estén alineadas con sus expectativas y reflejen la calidad de un servicio 5 estrellas
- ✓ Contar con personal comprometido con la aplicación de las normas de servicio al cliente establecidas por la Dirección.

5.2. EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJAMOS

- ✓ Fomentar un ambiente de trabajo respetuoso, agradable, justo y colaborativo.
- ✓ Mantener una política de puertas abiertas por parte de la supervisión.
- ✓ Evaluar periódicamente el clima organizacional.
- ✓ Incentivar la participación activa de todos los miembros de la organización en el Proceso de Planeamiento Estratégico.
- ✓ Promover el trabajo en equipo.
- ✓ Priorizar cuando se generan vacantes, a los colaboradores de la empresa que cumplan con el perfil adecuado como primera opción para cubrirlas.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de las normas vigentes.
- ✓ Implementar programas de formación en todas las áreas, que impulsen el crecimiento de nuestros colaboradores, promoviendo su desarrollo y asegurando la mejora continua.

5.3. EN RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

- ✓ Realizar acciones para contribuir al bienestar y mejora de la calidad de vida de la comunidad
- ✓ Realizar y promover acciones tendientes al desarrollo y mejora del mercado hotelero del Uruguay.
- ✓ Implementar iniciativas de responsabilidad social y medioambiental en beneficio de la comunidad.

5.4. EN RELACIÓN CON NUESTROS ACCIONISTAS

- ✓ Gestionar sus intereses con honestidad y profesionalismo, llevando a cabo una gestión eficiente.
- ✓ Ejecutar y mejorar continuamente un adecuado proceso de presupuestación.
- ✓ Desarrollar y actualizar el Código de Ética de la empresa y difundirlo entre todos los colaboradores.
- ✓ Implementar y mantener un sistema de gestión de calidad que garantice el cumplimiento de todos los requisitos aplicables y fomente la mejora continua.

5.5. EN RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

- ✓ Establecer relaciones de confianza a través de una comunicación efectiva, transparente y una gestión responsable.

5.6. EN RELACIÓN CON NUESTRAS PARTES INTERESADAS EN GENERAL

- ✓ Investigar y evaluar sus necesidades y expectativas de forma de realizar esfuerzos por satisfacerlas.

6. ANEXOS

N/A

7. MODIFICACIONES

Fecha	Cambios en la redacción del documento	Versión
10/07/2024	Primera emisión	1
05/08/2024	Se ajusta redacción del documento, y se agrega el formato establecido para el resto de la documentación.	2