



POLITICA DE LA CALIDAD, LA SEGURIDAD Y EL AMBIENTE

En HOTEL BICENTENARIO SUITES & SPA, consideramos que nuestra filosofía es la de brindar el mejor servicio de alojamiento y restaurante, con el fin de lograr la máxima satisfacción de nuestros huéspedes/clientes, fomentando la mejora continua de los servicios que prestamos, y realizando prácticas amigables con nuestro medio ambiente en post de contribuir a un turismo sustentable.

Nuestro compromiso lo manifestamos a través de los siguientes principios:

- 1) Mantener la mejor relación precio-calidad procurando siempre fiabilidad, capacidad y confidencialidad.
- 2) Lograr la fidelización de los huéspedes a través de trato personalizado y diferencial con servicios adaptados a cada necesidad para lograr los más altos niveles de atención al cliente.
- 3) Lograr un ambiente de trabajo agradable con personal involucrado y comprometido con los objetivos de la empresa consiguiendo así un trabajo en equipo de forma profesional y en pos de la mejora continua.
- 4) Conservar la infraestructura acorde a la gestión de los servicios contribuyendo al cuidado del medio ambiente.
- 5) Implementar estrategias de Venta y Marketing direccionadas a aumentar la cantidad de plazas ocupadas respetando la calidad de servicio que se brinda a nuestros huéspedes.
- 6) Cumplir los principios de Turismo Sustentables.
- 7) Cumplir los requisitos legales y otros aplicables al sistema de gestión sustentable.
- 8) Maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos producidos por nuestra actividad en el medio ambiente y en la sociedad.
- 9) Lograr una mejora continua en nuestros sistemas de gestión, en calidad y sustentabilidad.

La Gerencia General de HOTEL BICENTENARIO SUITES & SPA se compromete al cumplimiento de dichos objetivos y a su difusión en el seno de la organización, así como a la realización de auditorías internas en las que se revisen esta política y en general el sistema de la calidad, la seguridad y el ambiente implantado.

Isabel Córdoba 04/12/2019

Rev. 03 04/12/2019



POLICY OF QUALITY, SAFETY AND THE ENVIRONMENT

At HOTEL BICENTENNIAL SUITES & SPA, we believe that our philosophy is to provide the best accommodation and restaurant services , with the aim of achieving maximum guest/customer satisfaction, promoting the continuous improvement of our services, and conducting environmentally friendly practices in order to contribute towards a sustainable tourism.

We manifest our commitment through the following principles:

- 1) Maintaining the best price-quality ratio, always ensuring reliability, capacity, and confidentiality.**
- 2) Achieving customer loyalty by means of a personalized and differential treatment, with services tailored to every need to achieve the highest levels of customer service.**
- 3) Procuring a pleasant working environment, with a staff that is involved and committed to the goals of the company, thus achieving teamwork in a professional manner and pursuit of continuous improvement.**
- 4) Preserving the infrastructure in line with service management contributing to the care of the environment.**
- 5) Implementing Sales and Marketing strategies aimed at increasing occupation, always respecting the quality of service provided to our guests**
- 6) Complying with the principles of Sustainable Tourism.**
- 7) Meeting legal and other requirements applicable to the sustainable management system.**
- 8) Maximizing the positive impacts and minimizing the negative impacts produced by our activity on the environment and society.**
- 9) Achieving continuous improvement in our management, quality and sustainability systems.**

The General Manager of HOTEL BICENTENARIO SUITES & SPA is committed to the fulfillment of these objectives and their dissemination within the organization, as well as to the conduction of internal audits in which these policies and the implemented quality, security, and environmental system in general, are reviewed

Isabel Córdoba 04/12/2019

Rev. 03 04/12/2019