

## **POLÍTICA AMBIENTAL**

En el Hotel Golf Balneario Augas Santas somos conscientes de la necesidad de respetar y proteger el medio ambiente, así como de la posible incidencia de nuestras actividades sobre él.

En consecuencia nos comprometemos a desarrollar una actitud responsable con el entorno natural, exigible a todos los miembros de su organización y a todas aquellas organizaciones y personas que trabajen para o en nombre de ésta.

Para alcanzar esta meta, el equipo humano adopta unos principios de funcionamiento orientados hacia la mejora continua y el logro de los objetivos generales ambientales que se recogen en esta política.

- Considerar los aspectos medioambientales en todos los proyectos y planes que se desarrollen, para garantizar una actuación responsable con el medioambiente desde el principio.
- Fijar unos niveles de gestión y respetarlos, realizando todo lo posible para reducirlos.
- Acondicionar las instalaciones para reducir el impacto medioambiental.
- Promover programas de información y de formación para los empleados, proveedores y clientes.
- Compromiso con el cumplimiento de todos los requisitos aplicables suscritos por la organización.
- Gestión apropiada de los aspectos medioambientales, el empleo racional de los recursos naturales y la comunicación abierta con nuestros interlocutores serán esenciales de nuestra actuación profesional.
- Desarrollar procesos para la prevención de la contaminación.
- Desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normativas ambientales vigentes. Mantener una actitud de anticipación responsable tanto a las exigencias legales como a los requerimientos de la sociedad en cuanto a los efectos de la actividad del grupo sobre el medio ambiente.

Pantón, 01 de Abril de 2011  
La Dirección

## **ENVIRONMENTAL POLICY**

In Golf Balneario Augas Santas Hotel are aware of the need to respect and protect the environment, as well as the potential impact of our activities on it.

Therefore we commit to develop a responsible attitude toward the natural environment, required of all members of our organization and persons working for on its behalf.

To achieve this goals, the team adopted operating principle oriented toward continuous improvement and the achievement of general environmental objectives set out in this policy.

\*Consider environmental aspects in all projects and plans are developed to ensure environmentally responsible actions from the beginning

\*Setting levels of management and respect, doing everything possible to reduce them

\*Condition the facilities to reduce environmental impact

\*Promote information and training for employees suppliers and clients

\*Commitment to compliance with all applicable requirements signed by the organization

\*Appropriate management or environmental aspects, rational use of natural resources and open communication with our partners will be essential to our performance

\*Develop processes for pollution prevention

\*Develop procedure to ensure compliance with current environmental regulation. Maintaining an attitude of anticipation responsible both to the legal requirements and to the requirements of the company and to the effects of group activity on the environment.

Pantón, April 1, 2011  
The Management

## **POLÍTICA AMBIENTAL**

No Hotel Golf Balneario Augas Santas estão cientes da necessidade de respeitar e proteger o meio ambiente, bem como o impacto potencial de nossas atividades nele.

Por isso nos comprometemos a desenvolver uma atitude responsável com o meio ambiente natural, exigida de todos os membros da sua organização e para todas as organizações e indivíduos que trabalham para ou em seu nome.

Para atingir este objetivo, a equipe adotou princípios operacionais orientados melhoria contínua e realização dos objectivos ambientais gerais definidos nesta política.

\*Considerar os aspectos ambientais em todos os projetos e os planos são desenvolvidos para assegurar uma acção ambientalmente responsável desde o início.

\*Estabelecimento de níveis de gestão e respeito, fazendo todo o possível para reduzi-los.

\*Instalações de acabamento para reduzir o impacto ambiental.

\*Promover informação e formação dos colaboradores, fornecedores e clientes.

\*Compromisso de conformidade com todos os requisitos firmados pela organização.

\*Gestão adequada dos aspectos ambientais, uso racional dos recursos naturais e uma comunicação aberta com os nossos parceiros será essencial para o nosso desempenho.

\*Desenvolver processos para a prevenção da poluição.

\*Desenvolver procedimentos para garantir a conformidade com as regulamentações ambientais

Mantener uma atitude responsável para ambos os requisitos legais e as exigências da sociedade em relação aos efeitos da actividade do grupo no ambiente de antecedência.

Pantón, 01 de Abril de 2011  
A Direcção

## POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Política de Calidad de **IBERIK Aguas Santas Balneario & Golf** se desarrolla en base a la implantación de la gestión de calidad, con el compromiso de cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes y obligándonos a llevar a cabo los procedimientos necesarios para asegurar un servicio final de excelencia. En resumen, nuestro principal objetivo se basa en **la satisfacción del cliente**.

En Hotel Balneario Aguas Santas SL consideramos la calidad como un elemento diferencial y básico para nuestra estrategia empresarial y como garantía de futuro para la organización.

La política de calidad a seguir consiste en:

- Relación personalizada, profesional, pero a la vez familiar, prestando especial atención a clientes con discapacidad sensorial, física, intelectual y/o psíquica, así como personas con otras necesidades especiales.
- El compromiso en la mejora continua
- El compromiso del cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios y del Sistema de Gestión de la Calidad
- Respeto al medio ambiente con un desarrollo sostenible basado en una explotación responsable en cantidad y calidad de nuestras aguas minero-medicinales
- Proporcionar un servicio esmerado a nuestros clientes, con las máximas garantías de un buen funcionamiento en todos sus aspectos, desde que comienzan a solicitar nuestra atención hasta que salen de nuestro establecimiento.
- Analizar el grado de satisfacción del cliente y sus opiniones como herramientas para introducir mejoras en el servicio e instalaciones.
- Ofrecer a nuestros clientes unas instalaciones cumpliendo las máximas garantías de confort, limpieza y seguridad.
- Reducir al mínimo el número de quejas o reclamaciones de nuestros clientes.
- Fomentar la colaboración con agencias de viajes, tour operadores, empresas... y conseguir que el proceso de reservas sea ágil, eficaz y fiable.
- Conseguir un equipo humano estable y buenos profesionales, mediante un plan de formación específico para cada puesto de trabajo.
- Conseguir la involucración de todo el personal en la consecución de los objetivos de calidad.
- Conseguir que los jefes de departamento sean verdaderos gestores de su unidad de servicio.
- Involucrar a todo el personal mediante la participación en la gestión de calidad y consecución de objetivos.
- Llevar un control de los proveedores que asegure en todo momento la mejor relación precio-calidad-servicio.
- Conseguir que todos los procesos internos a llevar a cabo sean ágiles, eficaces y coordinados.

Esta política de calidad se aplica a todo el personal de la empresa, será revisada anualmente y se encuentra a disposición del público.

Pantón, a 01 de Abril de 2011

La Dirección

## QUALITY AND ENVIRONMENT POLICY

The quality policy to follow is:

- Personalized, professional, yet familiar relationship, to special attentions to clients with sensory, physical, intellectual and/or psychological disabilities, as well as people with other special needs
- The commitment to continuous improvement
- The commitment of compliance with all legal and regulatory requirements and the system of quality management
- Respect with the environment with sustainable development based on sustainable exploitation in quantity and quality of the medicinal mineral waters
- Provide a dedicated service to our costumers with the best guarantees of a good performance in all its aspects, from the beginning to apply our attentions until they leave our facility
- Analyze customers' satisfaction and their views as tools for improvement in services and facilities.
- To offer our customers a facility that meets the highest guarantee of comfort, cleanliness and safety.
- Minimize the number of customers' complains
- Promote collaboration with travel agencies, tour operators, companies... and to make the booking process quick, efficient and reliable
- Achieving a stable workforce and good professionals through a specific training plan for each job
- Getting the involvement of all staff in achieving quality objectives
- Ensure that department bosses are true managers of their service unit
- Involve all staff through participation in quality management and achievement of objectives
- Keep track of suppliers at all times to ensure the best price-quality-service
- Ensure that all internal processes to perform are agile, effective and coordinated

This quality policy applies to all members of the staff of the company and will be reviewed annually and is publicly available.

Pantón, April 1, 2011; The Management

## POLITICA DE QUALIDADE E AMBIENTE

- Relação pessoal, profissional, mas também familiar, fazendo especial atenção a clientes com deficiência sensorial, física, intelectual e/ou psíquica, assim como pessoas com necessidades especiais.
- O compromisso da melhoria contínua.
- O compromisso de cumprir todos os requisitos legais e regulamentários do Sistema de Gestão de Qualidade.
- Respeito ao ambiente com um desenvolvimento sustentável baseado na exploração responsável em quantidade e qualidade das nossas águas mineiro-medicinais.
- Proporcionar um serviço esmerado a nossos clientes, com as máximas garantias de um bom funcionamento em todos os âmbitos, desde que solicitam a nossa atenção até que saem do nosso estabelecimento.
- Analisar o grau de satisfação do cliente e as suas opiniões como ferramenta a fim de introduzir melhorias no serviço e instalações.
- Proporcionar a nossos clientes umas instalações com as máximas garantias de conforto, higiene e segurança.
- Reduzir ao mínimo o número de queixas ou reclamações dos nossos clientes.
- Estabelecer colaborações com agências de viagens, tour operadores, empresas... e conseguir que o processo de reservas seja ágil, eficaz e fiável.
- Conseguir uma equipa humana estável e bons profissionais mediante um plano de formação específico para cada emprego.
- Conseguir que todos os trabalhadores se impliquem na consecução dos objetivos de qualidade.
- Conseguir que os encarregados de departamento sejam verdadeiros gestores da sua unidade de serviço.
- Implicar os trabalhadores mediante a participação na gestão de qualidade e consecução de objetivos.
- Ter o controlo dos fornecedores que assegure a melhor relação preço-qualidade-servico.
- Conseguir que todos os processos internos sejam rápidos, eficazes e coordenados.

Esta política de qualidade será aplicada a todos os trabalhadores da empresa, será revisada anualmente e está à disposição do público.

Pantón, 01 de Abril de 2011; A Direção