La Dirección de RENEMA es responsable de establecer la Política de la Calidad de la empresa. Nuestra misión es la de **un servicio** que permita satisfacer **las necesidades nuestros clientes** tanto en las actividades desarrolladas en nuestros **HOTELES** como en nuestras **ESTACIONES DE SERVICIO.** Todo ello basado en las necesidades y expectativas de nuestros clientes y la mejora continua de nuestros servicios.

**Nuestras principales metas son:**

* Ser una empresa de referencia en nuestro sector.
* Ofrecer la máxima calidad en nuestro servicio.
* Aumentar la satisfacción de nuestros clientes, apostando por la mejora continua de los servicios ofrecidos.

**Nuestra Política de Calidad se asienta en las siguientes premisas:**

* La Gestión de la Calidad como principio básico de la empresa, estableciendo y desarrollando un Sistema de Gestión que se fundamente en la norma ISO 9001:2015, para el SERVICIO DE ALOJAMIENTO en nuestros hoteles, apartahoteles y apartamentos turísticos y el SERVICIO DE REPOSTAJE Y AUTOLAVADO DE VEHÍCULOS en nuestras gasolineras.
* Empeño en satisfacer las expectativas de nuestros clientes y de las partes interesadas, mediante el cumplimiento de todos los requisitos aplicables, requisitos del cliente y partes interesadas, requisitos de legislación y otros requisitos generales de aplicación a nuestro servicio y productos comercializados.
* Concienciar, formar y motivar a nuestro personal para mejorar su competencia y asegurar el cumplimento de los objetivos de la calidad, contando para ello con la participación decidida de todos, y desarrollando una mentalidad de constante mejora en todos y cada uno de los puestos de trabajo.
* Asegurar la disponibilidad y óptima gestión de los recursos necesarios para llevar a cabo con éxito nuestra actividad.
* Mejora continua de nuestros procesos, el servicio al cliente y del sistema de gestión de la calidad estableciendo para ello una metodología de trabajo basada en la prevención y no en la corrección.
* Establecer un plan estratégico que defina la línea de trabajo orientando la labor diaria de todo el personal.
* Máxima calidad en el desempeño de nuestro servicio, manteniendo el contacto y la colaboración con las partes interesadas, especialmente proveedores, para colaborar conjuntamente en la mejora continua del sistema y de los productos suministrados.
* Mejorar día a día la comunicación interna, empleándola como método para compartir y difundir el conocimiento entre todos los departamentos.

RENEMA define unas estrategias que, desarrolladas por todo el personal de la empresa, permiten asegurar la efectividad del Sistema de Gestión.

**Aprueba (Gerencia de la compañía):**

**Fecha: 01/03/2021**