

QUALITY AND ENVIRONMENTAL POLICY

The Insotel Hotel Group values customer satisfaction and loyalty. That is why our marketing activities are based on quality products and services. We incentivise our staff to work in teams, to reach specified goals and to continuously strive to improve on all the group's different processes. All this in line with tourist attraction, customer satisfaction, awareness among the staff of the Group, among our Clients and in Society as a whole.

The General Management of Insotel Hotel Group is aware of how important it is to ensure that all activities and services provided take the environment into account, respecting it fully. In order to guarantee sustainable tourism development, it therefore commits itself to the following undertakings related to the environment and continuous improvement:

- 1. Always work in line with current tourism and environmental legislation, and any other such rules and regulations that may apply.*
- 2. Determine the environmental impact of our activities, and avoid pollution.*
- 3. Develop responsibility, awareness, training and communication with regards to the environment, aimed at all individuals and companies involved in the activities at the hotel and our business, working together and incentivising cooperation in line with the principles of this environmental policy.*
- 4. Guarantee continuous improvement of our environmental management, setting goals and objectives for the conservation of our nature and carrying out audits that verify documentation, implementation, maintenance and proper functioning of the system.*

Responsibility for the implementation of the quality and environmental policies is shared by all staff members of the Insotel Hotel Group and they will cooperate daily, giving life to the integrated Quality and Environment management system, following and revising the principles stated; they will adopt the motto

“Quality and sustainability is not something you have, it is something you do”.



General Management
Javier Mari Washbourne

May 2010.



POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

En Insotel Hotel Group, apostamos por la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, por ello nos basamos en una comercialización de productos y servicios de calidad, incentivamos a nuestro personal al trabajo en equipo, a la consecución de los objetivos establecidos y a la mejora continua de los diferentes procesos del grupo. Todo ello en consonancia con el atractivo turístico, la satisfacción de los clientes, la concienciación del personal del Grupo, de los Clientes y la Sociedad en general.

La Dirección General de Insotel Hotel Group consciente de la necesidad de que sus actividades y servicios se realicen con el adecuado respeto al medio ambiente, asume para un desarrollo turístico sostenible, los siguientes compromisos con el medioambiente y la mejora continua:

- 1. Mantener una conducta de permanente adecuación al cumplimiento de la legislación turística y medioambiental vigente, y otros compromisos si los hubiera.*
- 2. Determinar los impactos medioambientales de nuestra actividad, y evitar la contaminación.*
- 3. Fomentar la sensibilización, concienciación, formación y comunicación medioambiental a todos los colaboradores, clientes, proveedores y a todas aquellas personas/ empresas implicadas en el desarrollo de la actividad del hotel y consecución de nuestro fin, colaborando e incentivando su cooperación conforme a los principios de esta política medioambiental.*
- 4. Garantizar la mejora continua de nuestra gestión medioambiental estableciendo objetivos y metas para la conservación del entorno y mediante la realización de auditorias que verifiquen la documentación, implementación, mantenimiento y funcionamiento del sistema.*

La responsabilidad de la consecución de las Políticas de calidad y medio ambiente es compartida por todos los trabajadores del Insotel Hotel Group que darán vida diariamente al sistema de gestión integrado de Calidad y Medioambiente, cumpliendo y revisando los principios citados y adoptarán el eslogan

“La calidad y la sostenibilidad no se poseen, se practican”.

Dirección General
Javier Marí Washbourne



Mayo 2010.



POLITICA IN MATERIA DI QUALITÀ E AMBIENTE

All'InsoTel Hotel Group ci impegniamo per la soddisfazione e la fidelizzazione dei nostri clienti, per questo motivo ci basiamo su una commercializzazione di prodotti e servizi di qualità, incentiviamo il nostro personale al lavoro in squadra, al raggiungimento degli obiettivi prefissati e al miglioramento continuo dei diversi processi aziendali. Tutto questo coerentemente con l'attrazione turistica, la soddisfazione dei clienti, la consapevolezza del personale del Gruppo, dei Clienti e della Società in generale.

La Direzione Generale di InsoTel Hotel Group, cosciente della necessità che le sue attività e i servizi si realizzino mediante un adeguato rispetto nei confronti dell'ambiente, si assume i seguenti obblighi con l'ambiente e si impegna al miglioramento continuo per uno sviluppo turistico sostenibile:

1. Mantenere una condotta di costante adeguamento alla legislazione vigente in materia di turismo e ambiente, e al rispetto di altri obblighi qualora esistenti.
2. Determinare gli impatti ambientali della nostra attività, e scongiurare l'inquinamento.
3. Favorire la sensibilizzazione, la consapevolezza, la formazione e la comunicazione ambientale a tutti i collaboratori, i clienti e a tutte quelle persone/imprese coinvolte nello sviluppo dell'attività dell'hotel e nel conseguimento del nostro obiettivo, collaborando e incentivando la loro cooperazione in conformità ai principi della presente politica ambientale.
4. Garantire il miglioramento continuo della nostra gestione ambientale, stabilendo obiettivi e mete per la conservazione dell'ambiente, e mediante la realizzazione di audit atti a verificare la documentazione, l'implementazione, il mantenimento e il funzionamento del sistema.

La responsabilità dell'attuazione delle Politiche in materia di qualità e ambiente è condivisa tra tutti i collaboratori di InsoTel Hotel Group che si occuperanno quotidianamente del sistema di gestione integrato di Qualità e Ambiente, soddisfacendo e verificando i principi citati e, inoltre, adotteranno lo slogan:

"La qualità e la sostenibilità non si possiedono, si praticano."

Direzione Generale
Javier Marí Washbourne


Maggio 2010.

QUALITÄTS- UND UMWELTSCHUTZPOLITIK

Wir bei Insotel Hotel Group setzen auf die Zufriedenheit und Treue unserer Gäste. Aus diesem Grund basieren wir uns auf den Vertrieb hochwertiger Produkte und Serviceleistungen, regen unsere Mitarbeiter zur Teamarbeit, zur Erreichung der festgelegten Ziele und der ständigen Verbesserung der einzelnen Abläufe in der Gruppe an. Das alles erfolgt in Übereinstimmung mit dem touristischen Anreiz, der Zufriedenheit der Gäste, der Bewusstseinsbildung der Gruppenmitarbeiter, der Gäste und der Gesellschaft im Allgemeinen.

Die Generaldirektion der Insotel Hotel Group ist sich bewusst, dass ihre Aktivitäten und Serviceleistungen mit der angemessenen Rücksicht auf die Umwelt erfolgen müssen. Deshalb übernimmt sie für eine nachhaltige Fremdenverkehrsentwicklung folgende Verpflichtungen der Umwelt und der ständigen Verbesserung gegenüber:

- 1. Das Verhalten ständig an die Erfüllung der gültigen Gesetzgebung für den Fremdenverkehr und für die Umwelt sowie evtl. anderer Verpflichtungen anpassen.*
- 2. Festlegung der Umweltauswirkungen unserer Aktivität und Vermeidung der Umweltverschmutzung.*
- 3. Förderung der Sensibilisierung, Bewusstseinsbildung, Schulung und Kommunikation über die Umwelt bei allen Partnern, Gästen, Lieferanten und allen Personen / Unternehmen, die an der Ausübung der Tätigkeiten des Hotels und der Erreichung unserer Ziele beteiligt sind, indem sie mitarbeiten und indem ihre Zusammenarbeit entsprechend der Grundlagen dieser Umweltschutzpolitik gefördert wird.*
- 4. Garantie der ständigen Verbesserung unseres Umweltmanagements, indem Ziele für die Erhaltung unserer Umgebung festgelegt werden, wie auch anhand der Ausführung von Audits, die die Unterlagen, Einführung, Pflege und den Betrieb des Systems prüfen.*

Die Zuständigkeit für die Erreichung der Qualitäts- und Umweltschutzpolitiken wird von allen Mitarbeitern der Insotel Hotel Group geteilt, indem sie das gesamtheitliche Qualitäts- und Umweltschutzmanagement jeden Tag umsetzen und die genannten Grundsätze prüfen und folgenden Slogan anwenden:

„Qualität und Nachhaltigkeit besitzt man nicht, man praktiziert sie.“

Generaldirektion
Javier Marí Washbourne

Mai 2010

