



## POLÍTICA DE QUALITAT FEDERACIÓ D' HOSTALERIA DE LLEIDA

---

La Direcció de la Federació d' Hostaleria de Lleida , conscient de la importància que la qualitat i la satisfacció del client tenen en la prestació del seu servei, ha decidit implantar un Sistema de Gestió de la Qualitat basat en la norma ISO 9001:2015.

Aquest Sistema de Gestió es fonamenta sobre els següents principis:

- Identificació dels requisits dels nostres clients i avaluació de la seva satisfacció,
- Compliment de la normativa legal vigent i amb les normes de funcionament que ens autoestablim,
- Eficàcia en la prestació dels nostres serveis i,
- Establir una dinàmica d' anàlisi i millora contínua dels serveis prestats.

Amb la finalitat d' assolir aquests principis , la Direcció es planteja anualment uns objectius per tal de facilitar aquesta dinàmica.

Per tal de garantir i assegurar el funcionament efectiu del sistema i la disponibilitat de recursos necessaris, la Direcció ha decidit delegar en la Sra. Marga Juanós i Burrell l' autoritat i llibertat suficient per a desenvolupar, implantar i assegurar el funcionament del Sistema de Gestió de la Qualitat i reportar del mateix a Direcció.

Aquests principis i objectius de qualitat cal que els tinguem en compte tots els membres de l' organització, la qual cosa ens ajudarà a aconseguir la confiança i credibilitat dels nostres clients.



Ramon Solsona

Secretari General

Lleida, 23 de gener de 2018