

# Estación de Montaña Oca Nova Manzaneda

## POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD

EDICIÓN: 1

FECHA: 07/07/11

EDICIÓN: 2

FECHA: 15/10/13

EDICIÓN: 3

FECHA: 11/09/17

Modificaciones a la edición anterior:

Se modifican las normas aplicadas: UNE ISO 21101:2015 y 21103:2015

**MEISA** es una empresa dedicada a la explotación de la única estación de esquí y montaña de Galicia: alojamientos, restaurantes, cafeterías, remotes mecánicos, y actividades de turismo activo principalmente.

**MEISA** entiende la **Calidad** como aquel conjunto de características del **servicio que realiza** que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente. Las directrices y objetivos generales que, en relación con la calidad, guían a la empresa se plasman en la **Política de Calidad y Seguridad de MEISA**, y es coherente con sus otras políticas (económica, social, medioambiental, etc.).

### **Directrices**

Las directrices que configuran la Política de Calidad de la MEISA son las siguientes:

- Calidad es cumplir las especificaciones y **satisfacer en todo momento las necesidades de los clientes, tanto internos como externos, optimizando la gestión de la empresa**
- Calidad es hacer el trabajo **correctamente a la primera**.
- El método de obtener calidad es, por tanto, **planificar y prevenir** mejor que inspeccionar a posteriori.
- La obtención de la Calidad al menor coste social implica especial consideración a las áreas de **Seguridad y Medio Ambiente**.
- La Calidad en MEISA es responsabilidad de **todas las personas** implicadas en el Sistema de Calidad.
- Es fundamental conseguir el **compromiso** con esta Política de Calidad por parte de **todos los miembros** implicados en el Sistema de Calidad. MEISA cuenta con la **colaboración, profesionalidad y las iniciativas de todos los miembros de la Organización**.

## OBJETIVOS GENERALES

Los Objetivos Generales de Calidad son los que la MEISA pretende alcanzar con el seguimiento en la práctica diaria de las directrices definidas en su Política de Calidad.

El objetivo prioritario de MEISA es **satisfacer totalmente al cliente** cumpliendo los requisitos tanto explícitos como implícitos de éste a todos los niveles (funcionamiento, productos, procesos, servicios).

Para conseguir este objetivo prioritario, MEISA se apoya en los siguientes Objetivos Generales:

- a. Hacer de la calidad un elemento básico en la **cultura de MEISA**, implicando para ello a todo el personal afectado por el Sistema de Calidad.
- b. Conseguir la identificación y el compromiso sincero con la Política de Calidad de MEISA de **todo el personal** implicado en el Sistema de Calidad.
- c. Desarrollar una Gestión de la Calidad **participativa** que aproveche las capacidades de todas las personas implicadas en el Sistema de Calidad.
- d. Optimizar **permanentemente** el proceso global del negocio para eliminar el coste de la no calidad.
- e. Extender el alcance de las directrices de la Política de Calidad de MEISA a los **proveedores**, colaborando con ellos en el establecimiento de sistemas que garanticen el cumplimiento de los requisitos de MEISA.
- f. Evaluar el **nivel de satisfacción** de los clientes en relación con las actividades de MEISA, mediante una sistemática comunicación con ellos.
- g. Desarrollar la **formación e información**, planificada y continuada, de todo el personal implicado en el Sistema de Calidad.
- h. Innovar y adecuar de forma **permanente**, y no sólo puntual, el sistema operativo de MEISA.
- i. Desarrollar una Gestión que contemple mejorar el desempeño de las medidas de seguridad y cumplir las expectativas de seguridad para participantes y personal.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para poder alcanzar los objetivos generales citados anteriormente es necesario establecer una serie de objetivos específicos para los Departamentos implicados en el Sistema de Calidad de MEISA.

Estos objetivos específicos pueden tener carácter cuantitativo o cualitativo, pero, en cualquier caso, deben ser verificables en cuanto a cumplimiento y efectividad.

Los objetivos específicos son propuestos por los Responsables de Departamento y aprobados por el Director. La difusión de estos objetivos se hará con carácter anual.

La definición de objetivos se hará en función de:

- Necesidades recogidas de los Clientes.
- Las Directrices que configuran la Política de Calidad de MEISA.
- Resultados del año precedente.
- Desviaciones detectadas respecto a objetivos previos.
- Acciones de mejora previstas.
- Resultados de Auditorias Internas de Calidad.
- Resultados de las Evaluaciones de la Calidad del Servicio.

La aplicación de esta Política de Calidad de MEISA se realiza gestionando la Calidad mediante el Sistema de Calidad. Este Sistema está basado en las Normas UNE ISO 21101:2015 y 21103:2015.

Para la gestión operativa de la Calidad en el día a día de cada uno de los Departamentos de MEISA se designa un Gestor de Calidad, que apoya al Director en los temas de Aseguramiento de la Calidad de MEISA.