

La Dirección General de **DUNAS HOTELS & RESORTS**, adquiere el compromiso de satisfacer los deseos de sus huéspedes proporcionando unos servicios de alojamientos, restauración y organización de eventos, que le permitan sentirse como en casa. Además, establece normas y métodos de trabajo para lograr:

- Reducir al mínimo los impactos ambientales negativos asociados a las actividades de sus establecimientos.
- Crear un ambiente de trabajo que permita prevenir los riesgos laborales, y no afectar negativamente a la salud de sus miembros, y reconocer la responsabilidad hacia sus empleados.
- Prevenir el abuso y la explotación infantil, y pronunciarse en caso de detectar este tipo de comportamientos.

Los principios básicos de actuación de **DUNAS HOTELS & RESORTS** son:

- Identificar y satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes, realizando el esfuerzo de conocer sus deseos, y atendiendo en la medida de lo posible sus sugerencias, para así lograr que se sientan como en casa, y la mejora continua de los servicios.
- Evaluar las actividades que se desarrollan en sus instalaciones, y los servicios que se prestan, para asegurar que se desarrollan con el máximo respeto ambiental, evitando la contaminación del entorno, minimizando la generación de residuos, y el consumo de productos y recursos naturales.
- Tener presente en sus actuaciones el cumplimiento de la normativa legal que le es de aplicación, así como los requisitos derivados de los compromisos adquiridos voluntariamente.
- Fomentar el sentido de responsabilidad con el medio ambiente entre sus huéspedes, para sensibilizarlos en el cuidado del entorno y así evitar su deterioro.
- Mantener condiciones seguras de trabajo, cumpliendo las normas establecidas en la legislación y en las prácticas aceptadas en el sector turístico.
- Prestar los servicios de los huéspedes siguiendo las pautas marcadas para asegurar que se cumplen sus expectativas.
- Garantizar un trato digno y justo entre todos los miembros de DUNAS HOTELS & RESORTS, evitando cualquier tipo de discriminación, facilitando la igualdad de oportunidades, y aplicando unas pautas retributivas y de beneficios sociales equitativos.
- Favorecer la comunicación, el diálogo y cooperación entre los miembros de DUNAS HOTELS & RESORTS.
- Apoyar y respetar los derechos humanos, en especial los de los menores, condenando todo tipo de injusticia y explotación, y responder dentro de nuestra esfera de influencia, los casos que tengamos información de

abuso físico y sexual, trato negligente y abuso emocional, y asegurando la máxima protección de la privacidad de los niños, niñas y adolescentes.

- Ejercer un control adecuado sobre los proveedores y empresas que se puedan subcontratar, para que su labor sea compatible con las directrices marcadas por DUNAS HOTELS & RESORTS.
- Establecer relaciones con organizaciones locales para fomentar el desarrollo de la comunidad local y sus empresas, en el ámbito económico, social y cultural.
- Desarrollar planes de información y formación dirigido al personal, para alcanzar la mayor concienciación y motivación, en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por DUNAS HOTELS & RESORTS, y favorecer su desarrollo personal y profesional.
- Definir e implantar objetivos y metas que permitan asegurar el cumplimiento de esta Política y alcanzar la mejora continua.
- Mantener el esfuerzo de mejorar día a día los procesos y servicios.

DUNAS HOTELS & RESORTS revisa periódica su Política para asegurar que los compromisos adquiridos se mantienen vigentes, y la difunde a todos sus miembros, a todo aquel que trabaje en su nombre, y la tiene a disposición de cualquier persona o entidad ajena a la misma. Se compromete a llevarlos a cabo, desarrollándolos en objetivos, realizando los esfuerzos técnicos y humanos necesarios, y proporcionando los medios necesarios.

Fecha de Aprobación: Julio 2017

Cargo: Dirección General.