



POLÍTICA DE GESTIÓN

El hotel **LA CASA DEL PATRÓN**, tiene una dilatada trayectoria profesional en el servicio de hostelería, gracias al esfuerzo realizado por la familia González desde el año 1.995.

El hotel **LA CASA DEL PATRÓN** dispone de un Sistema de gestión, basado en la Norma UNE 178510_Empresa turística inteligente, cuya misión, visión y valores se describen a continuación:

- **Misión:** Ofrecer un servicio de hostelería de excelencia basado en la tradición familiar iniciada en 1995, integrando la innovación tecnológica y la mejora continua para satisfacer y sorprender a nuestros clientes y partes interesadas. Nos comprometemos con la accesibilidad, la sostenibilidad y la seguridad de nuestro equipo humano en cada proceso.

- **Visión:** Consolidarnos como un referente de Empresa Turística Inteligente bajo la norma UNE 178510, destacando por nuestras infraestructuras accesibles y una gestión interna eficiente que proteja el medio ambiente y fomente el desarrollo social y económico de nuestro entorno.

- **Valores:** Nuestra cultura organizacional se apoya en los siguientes pilares:

- Compromiso con la Calidad: Orientamos nuestros esfuerzos a superar las expectativas de los clientes a través de procesos eficaces y consolidados.
- Sostenibilidad: Promovemos un equilibrio responsable en las vertientes ambiental, social y económica.
- Accesibilidad: Trabajamos activamente para mantener infraestructuras que garanticen la inclusión de todas las personas.
- Innovación y Tecnología: Utilizamos la tecnología como herramienta clave para la mejora de nuestros servicios y la gestión diaria.
- Factor Humano y Seguridad: Valoramos e incentivamos el trabajo en equipo, la profesionalidad de nuestro personal mediante la formación continua y la protección de su seguridad y salud.
- Ética y Transparencia: Cumplimos con los requisitos legales y comunicamos información veraz y relevante a nuestros grupos de interés

Para ello desde la Dirección de apostamos por el establecimiento de un **sistema de gestión**, que busque:

- la **calidad del servicio** y **satisfacción del cliente** y demás partes interesadas,
- el fomento de la **sostenibilidad** en sus tres vertientes, ambiental, social y económica,
- la **accesibilidad** para todas las personas,
- **la protección de la seguridad y salud de todo el personal,**
- la **innovación** el buen hacer de nuestro día a día, apoyado todo el buen uso de la **tecnología** dentro de un proceso de revisión y mejora continua.
- Siempre con un estricto **cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios**, así como de los programas y negociación de seguridad y salud, como base de nuestra forma de trabajo.
- **Mantener y mejorar las infraestructuras del hotel**, tomando como referencia el Modelo de Accesibilidad Turística, de modo que podamos garantizar unas instalaciones de calidad para el cliente y lo más accesibles posibles.

El Sistema de Gestión de **LA CASA DEL PATRÓN**, es la herramienta que permite conseguir procesos consolidados, eficaces, eficientes y **respetuosos con todas las personas y el medio ambiente**, imprescindibles para sostener y mejorar la calidad de unos servicios orientados a satisfacer las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas e incluso sorprenderles.

En **LA CASA DEL PATRÓN**, entendemos que un equipo humano, que trabaje en equipo y participe activamente, de forma responsable y profesional, y orientando sus esfuerzos a entender y comprender las necesidades y expectativas presentes y futuras de los **grupos de interés, así como a cuidar el entorno medioambiental** podrá ser capaz de dar respuesta a las mismas asegurando la **calidad, innovación, accesibilidad y sostenibilidad** del servicio prestado y a la seguridad en el puesto de trabajo.

Desde la convicción de que la mejora continua de la gestión interna es un activo necesario, asumo el compromiso de liderar, impulsar y mejorar el Sistema de Gestión implantado, asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de mejora que se establezcan, y comunicando de manera transparente a los distintos grupos de interés, la información relevante y veraz sobre las actividades realizadas para entender y satisfacer sus demandas.

Murguía, a 08 de abril de 2026



www.casadelpatron.com

La Dirección



MANAGEMENT POLICY

The hotel **LA CASA DEL PATRÓN** has a long-standing professional track record in the hospitality industry, thanks to the efforts made by the González family since 1995.

The hotel **LA CASA DEL PATRÓN** has a Management System based on the UNE 178510_Smart Tourism Business Standard, whose mission, vision, and values are described below:

- **Mission:** To provide an outstanding hospitality service based on the family tradition established in 1995, integrating technological innovation and continuous improvement to satisfy and delight our customers and stakeholders. We are committed to accessibility, sustainability, and the safety of our workforce in every process.
- **Vision:** To establish ourselves as a benchmark Smart Tourism Business under the UNE 178510 standard, distinguished by our accessible infrastructure and efficient internal management that protects the environment and promotes the social and economic development of our community.
- **Values:** Our organizational culture is built on the following pillars:
 - **Commitment to Quality:** We focus our efforts on exceeding customer expectations through effective and well-established processes.
 - **Sustainability:** We promote a responsible balance across the environmental, social, and economic dimensions.
 - **Accessibility:** We actively work to maintain infrastructure that ensures the inclusion of all people.
 - **Innovation and Technology:** We use technology as a key tool to improve our services and our day-to-day management.
 - **People and Safety:** We value and encourage teamwork and the professionalism of our staff through continuous training and the protection of their health and safety.
 - **Ethics and Transparency:** We comply with legal requirements and communicate truthful and relevant information to our stakeholders.

To achieve this, Management is committed to establishing a **management system** that aims to:

- Ensure service **quality and the satisfaction of customers** and other stakeholders.
- **Promote sustainability in its three dimensions:** environmental, social, and economic.
- **Ensure accessibility for all people.**
- Protect the **health and safety** of all staff.
- Foster **innovation and excellence** in our daily operations, supported by the proper use of technology within a process of continuous review and improvement.
- Always **ensure strict compliance with legal and regulatory requirements**, as well as health and safety programs and agreements, as the foundation of our way of working.
- **Maintain and improve the hotel's infrastructure**, using the Tourism Accessibility Model as a reference, so that we can guarantee high-quality facilities that are as accessible as possible for our guests.

The Management System of the hotel **LA CASA DEL PATRÓN** is the tool that enables us to achieve well-established, effective, efficient, **and respectful processes for both people and the environment**, which are essential for maintaining and improving the quality of services aimed at meeting—and even exceeding—the expectations of our customers and stakeholders.

At the hotel **LA CASA DEL PATRÓN**, we believe that a workforce that collaborates as a team and participates actively, responsibly, and professionally, while focusing its efforts on understanding the current and future needs and expectations of stakeholders and caring for the environment, will be able to meet those needs by ensuring the quality, innovation, accessibility, and sustainability of the services provided, as well as workplace safety.

Convinced that the continuous improvement of our internal management is an essential asset, I undertake the commitment to lead, promote, and enhance the implemented Management System by allocating the necessary resources to achieve the established improvement objectives and by communicating transparently to our various stakeholders truthful and relevant information regarding the activities carried out to understand and meet their needs.

Murguía, April 8, 2026



The manager

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alejo', is written over a horizontal line.



KUDEAKETA POLITIKA

LA CASA DEL PATRÓN hotelak ibilbide profesional luzea du ostalaritza-zerbitzuan, González familiak 1995etik egindako ahaleginari esker.

LA CASA DEL PATRÓN hotelak kudeaketa-sistema bat du, UNE 178510_Enpresa turistikoko adimenduna arauan oinarritua. Hona hemen haren misioa, ikuspegia eta balioak

- **Misioa:** 1995ean hasitako familia-tradizioan oinarritutako bikaintasuneko ostalaritza-zerbitzua eskaintzea, berrikuntza teknologikoa eta etengabeko hobekuntza integratuz, gure bezeroak eta alderdi interesdunak gogobetetzeko eta harritzeko. Prozesu bakoitzean gure giza, taldearen irisgarritasunarekin, jasangarritasunarekin eta segurtasunarekin konprometitzen gara.
- **Ikuspegia:** Turismo Enpresa Adimendunaren erreferente gisa sendotzea UNE 178510 arauaren pean, gure azpiegitura irisgarriengatik eta ingurumena babestuko duen eta gure ingurunearen garapen soziala eta ekonomikoa sustatuko duen barne-kudeaketa eraginkorragatik nabarmenduta.
- **Balioak:** Gure antolaketa-kultura honako zutabe hauetan oinarritzen da:
 - Kalitatearekiko konpromisoa: Gure ahaleginak bezeroen itxaropenak gainditzera bideratzen ditugu, prozesu eraginkor eta sendotuen bidez.
 - Jasangarritasuna: Oreka arduratsua sustatzen dugu ingurumen-, gizarte- eta ekonomia-arloetan.
 - Irisgarritasuna: Aktiboki lan egiten dugu pertsona guztien inklusioa bermatuko duten azpiegiturak mantentzeko.
 - Berrikuntza eta Teknologia: Teknologia funtsezko tresna gisa erabiltzen dugu gure zerbitzuak eta eguneroko kudeaketa hobetzeko.
 - Giza Faktorea eta Segurtasuna: Talde-lana, gure langileen profesionaltasuna baloratzen eta, sustatzen dugu, etengabeko prestakuntzaren bidez eta haien segurtasuna eta osasuna babestuz.
 - Etika eta Gardentasuna: Legezko baldintzak betetzen ditugu eta egiazko informazio garrantzitsua ematen diegu gure interes-taldee.

Horretarako, kudeaketa-sistema bat ezartzearen aldeko apustua egin du
Zuzendaritzak, honako hauek lortzeko:

- **zerbitzuaren kalitatea** eta bezeroaren eta gainerako alderdi interesdunen gogobetetzea;
- **jasangarritasuna sustatzea**, hiru alderdi hauetan: ingurumena, gizartea eta ekonomia;
- **persona guzientzako irisgarritasuna**,
- **langile guztien segurtasuna eta osasuna babestea**;
- **Berrikuntza**, gure egunerokotasunaren lan ona, **teknologiaren erabilera** egoki guztia babestuz, etengabeko berrikuspen- eta hobekuntza-prozesu baten barruan.
- **Legezko eta arazko eskakizunak zorrotz beteta**, bai eta segurtasun- eta osasun-programak eta -negoziazioa ere, gure lan-moduaren oinarri gisa.
- **Hotelaren azpiegiturak mantentzea eta hobetzea**, Irisgarritasun Turistikoaren Eredua erreferentziatzat hartuta, bezeroarentzako kalitatezko instalazioak eta ahalik eta irisgarrienak bermatu ahal izateko.

LA CASA DEL PATRON hotelaren Kudeaketa Sistema tresna bat da, pertsona guztiekiko eta ingurumenarekiko prozesu finkatuak, eraginkorrak, efizienteak eta errespetuzkoak lortzeko aukera ematen duena. Prozesu horiek ezinbestekoak dira gure bezeroen eta alderdi interesdunen itxaropenak asetzerat bideratutako zerbitzuen kalitateari eusteko eta kalitatea hobetzeko, baita harritzeko ere.

LA CASA DEL PATRÓN hotela gure ustez, giza talde bat, taldean lan egiten duena eta modu arduratsuan eta profesionalean aktiboki parte hartzen duena, eta bere ahaleginak interes-taldeen egungo eta etorkizuneko beharrak eta itxaropenak ulertzera eta ulertzera bideratuz, bai eta ingurumen-ingurunea zaintzera ere, horiei erantzuteko gai izan daiteke, emandako zerbitzuaren kalitatea, berrikuntza, irisgarritasuna eta iraunkortasuna eta lanpostuko segurtasuna ziurtatuz.

Barne-kudeaketaren etengabeko hobekuntza beharrezko aktiboa dela uste dudanez, ezarritako kudeaketa-sistema gidatu, bultzatu eta hobetzeko konpromisoa hartzen dut, ezartzen diren hobekuntza-helburuak lortzeko beharrezkoak diren baliabideak esleituz, eta interes-taldeei modu gardenean jakinaraziz egindako jardueri buruzko informazio garrantzitsua eta egiazkoa, haien eskaerak ulertzeko eta asetzeko.

Murgia, 2026ko apirilaren 8a

Zuzendaritza



www.casadelpatron.com