

# PRISMA

## Positividad

somos empresa, somos equipos, pero somos sobre todo una gran familia que trabaja con alegría y optimismo porque creemos en un mundo mejor.

## Respeto

hacia los clientes, hacia los trabajadores y hacia las comunidades donde estamos presentes.

## Innovación

en nuestra forma de entender y comunicarnos con el cliente, en las ideas, en los modelos de negocio, en los procesos y en la tecnología.

## Sostenibilidad

satisfacer los objetivos del presente mirando al futuro protegiendo el medio ambiente, contribuyendo al bienestar social y al crecimiento económico.

## Multiculturalidad

Nuestra actividad tiende puentes entre África, Canarias y Europa. Somos una gran familia donde convivimos distintas razas y culturas con respeto y tolerancia.

## Ambición

Nuestro espíritu de superación, visión e ilusión nos impulsa a crecer como empresa y como personas, y a proporcionar bienestar a nuestra comunidad.



## POLÍTICA CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

En LA ISLA Y EL MAR nos comprometemos a seguir unos principios de calidad y respeto ambiental para lograr la satisfacción del cliente y de todas las partes interesadas.

LA ISLA Y EL MAR tiene desarrollado para este propósito un sistema de gestión de calidad y medio ambiente, estructurado de acuerdo a las diferentes unidades de servicio. El sistema de gestión, se plantea como un motor impulsor de mejora continua, cuyas partes incluida la presente política, podrán ser revisadas cuantas veces sea necesario para mejorar la orientación de los procesos y aumentar su eficiencia.

Esta política, pretende ser el marco de referencia para la revisión de los objetivos de calidad y medio ambiente de La ISLA Y EL MAR, cuyas directrices son:

- Ø Logro de la satisfacción de los clientes del LA ISLA Y EL MAR.
  - Ø Desarrollo de un espíritu de permanente deseo de mejora dentro del Hotel respetuoso con el Medioambiente.
  - Ø Flexibilidad y rapidez en la atención, respetando constantemente los compromisos adquiridos con los clientes, y la satisfacción de sus expectativas, así como los niveles de rentabilidad exigidos por la propiedad.
  - Ø Avance en el grado de conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente.
  - Ø Realización de esfuerzos de formación del personal.
- Cumplir con los requisitos del Sistema de Calidad y Medioambiente y de la normativa vigente y otros requisitos ambientales, así como con el compromiso de prevención de contaminación.
- Ø Fomentar la participación de todo el personal en la mejora del sistema, tarea que es impulsada por todo el cuadro directivo.

LA  
ISLA  
Y EL  
MAR  
HOTEL BOUTIQUE  
\*\*\*\*\*

## SOSTENIBILIDAD

Tras 35 años de historia en el sector de la Hostelería y con humildad, esfuerzo y sacrificio, logramos conseguir ser un referente en la isla mágica.

## DERECHOS HUMANOS

La isla y el mar Hotel Boutique, se siente con la responsabilidad de defender y proteger los derechos humanos tanto de las personas que trabajan en nuestra empresa como las que conforman el entorno en el que operan. Uno de nuestros objetivos es contribuir positivamente a los esfuerzos mundiales para garantizar que los derechos humanos son entendidos y aplicados.

Tener una política de empresa comprometida en cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos.

- Participar en la debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y dar cuenta de cómo la empresa aborda sus impactos en los derechos humanos. Se han establecido procedimientos de comunicación ascendentes para tratar cualquier problema de las bases.
- Evitar la complicidad en violaciones de los derechos humanos.
- Investigar las denuncias de impactos adversos sobre los derechos humanos.
- Proporcionar acceso a un mecanismo de reclamo para plantear inquietudes o identificar posibles impactos de los derechos. Cuando corresponda hacerlo, La isla y el mar Hotel Boutique interactuará con las comunidades relevantes y otras interesados para comprender mejor cualquier pregunta o inquietud sobre nuestras actividades y sus posible impacto. La evidencia de dicha consulta a los interesados será documentada y reportada a través del procedimiento establecido levantando acta de la consulta.



## PROTECCIÓN DEL MENOR

La isla y el mar Hotel Boutique, está comprometido con la promoción de los derechos de los niños incluyendo su derecho a ser protegidos de influencias perjudiciales, abuso y explotación.

El Hotel, toma medidas activas para garantizar el pleno ejercicio del derecho de los niños y niñas a ser protegidos. La isla y el mar Hotel Boutique reconoce su expectativa que sus empleados y quienes trabajen con nosotros así como los clientes, consideren el interés superior de la niñez como base de su relación con el hotel. Esta Política de Protección Infantil refleja nuestro compromiso de salvaguardar a los niños y niñas ante cualquier daño, y define claramente para todos los niveles de la organización y para aquellos que se encuentran en contacto con nosotros lo que se requiere con relación a la protección de la niñez, y que la empresa no tolera ninguna forma de abuso de niños y niñas.



## POLÍTICA INTEGRADA

**EL HOTEL LA ISLA Y EL MAR pertenece al Grupo Empresarial Hermanos Martínez que desde XX años lleva gestionando.**

La división de turismo del Grupo, que recibe el nombre Martínez Hotel Group (MHG), gestiona y comercializa establecimientos turísticos en España y África. El Grupo Martínez está comprometido con un Turismo sostenible; y prueba de ello es nuestro hotel de 5\* La Isla y el Mar, un establecimiento innovador y respetuoso con el medio ambiente.

Martínez Hnos. Lanzarote, destaca por ser una Empresa familiar fundada en 1927 cuyos valores son la profesionalidad, la honradez y la sencillez con el sello de distinción que les caracteriza en conseguir siempre la excelencia en todo lo que emprenden siendo símbolo de calidad garantizada.

El HOTEL es consciente de que la actividad turística se lleva a cabo en un entorno privilegiado y se centra en el trato diario y personalizado con los clientes. Por ello implementamos en nuestros establecimientos un sistema de gestión basado en las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001 y en otros estándares de sostenibilidad como por ejemplo Travelife, teniendo siempre presentes los siguientes compromisos:

- Cumplir todos los requisitos, ya sean legales o adquiridos voluntariamente, que nos sean aplicables en razón de nuestra actividad.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo la máxima calidad en nuestros servicios y adaptando los mismos a sus expectativas.
- Desarrollar nuestro trabajo garantizando la mejora continua en nuestros servicios, en nuestros métodos de actuación y en nuestras relaciones con los clientes y las partes interesadas.
- Respetar el entorno mediante actuaciones orientadas a prevenir cualquier tipo de contaminación que pueda generar el desarrollo de nuestra actividad, haciendo hincapié en el control de los aspectos ambientales significativos.
- Proteger los derechos de los trabajadores respetando sus convenios colectivos y garantizando el desarrollo de sus derechos de afiliación y representación · Promover un ambiente seguro y agradable a nuestros clientes, trabajadores y colaboradores a través de acciones que garanticen la seguridad en el trabajo y la protección de la salud en el desarrollo de nuestras actividades.
- Implicarse en la protección de los derechos humanos ante cualquier tipo de abuso y, en particular, implementar acciones para proteger a los menores ante posibles situaciones de explotación sexual
- Participar con la comunidad local a través de colaboraciones que fomenten la difusión de la cultura y las tradiciones y la mejora y desarrollo de la economía.



LA ISLA Y EL MAR  
HOTEL BOUTIQUE  
\*\*\*\*\*

T. +34 928513725  
T. +34 928510726  
info@laislayelmar.com  
reservas@laislayelmar.com  
c/Reina Sofia, 23 Puerto del Carmen 35510 Lanzarote, Islas Canarias, España.

www.laislayelmar.com

