

## POLÍTICA DE QUALITAT

L'Ajuntament de Manacor es compromet a implantar i mantenir un Sistema de Gestió segons la Norma de qualitat turística UNE-ISO 13009 a les següents platges del municipi: s'Illot, Porto Cristo, Cala Anguila, Cala Mendia, s'Estany d'en Mas, Cala Antena, es Domingos Grans i Petits, i Cala Murada, amb l'objectiu d'oferir uns serveis de qualitat que siguin sostenibles amb l'entorn i aconseguir la satisfacció de tots aquells residents i turistes que gaudeixen de les nostres platges.

L'Ajuntament, mitjançant l'ens gestor, es compromet a:

- Compatibilitzar l'afluència d'usuaris a les platges amb el respecte al medi ambient, gestionant els recursos i prevenint la contaminació i els riscos higiènic-sanitaris.
- Controlar els impactes ambientals de les activitats, instal·lacions i recursos, i establir els mitjans tècnics i econòmics necessaris per a minimitzar-los.
- Complir la legislació vigent que sigui aplicable i altres compromisos complementaris, que sense ser obligatoris, puguin tenir una repercussió favorable sobre la qualitat dels serveis prestats i el medi ambient.
- Garantir un control i seguiment de les activitats que es realitzen a les platges, establint mecanismes de millora continua en col·laboració amb tots els agents implicats en la seva gestió.
- Fomentar la participació activa dels usuaris, establint sistemes de comunicació que permetin atendre les seves queixes i suggeriments i avaluar el seu nivell de satisfacció en relació amb les infraestructures i serveis de les platges.
- Facilitar l'accés a les platges a usuaris amb mobilitat reduïda.
- Desenvolupar una gestió de platges participativa, en la que s'aprofitin les capacitats de tots els contractistes i proveïdors implicats.
- Definir i avaluar periòdicament un programa d'objectius i metes, amb la finalitat d'impulsar la millora continua a les nostres platges.

Aquesta política serà comunicada al personal municipal, als usuaris i a les empreses contractades per a la prestació de serveis a les platges.

Manacor, 6 de maig de 2016



Antònia Llodrà Brunet  
Delegada de Turisme