

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

El Ayuntamiento de Manacor se compromete a implantar y mantener un Sistema de Gestión según la Norma de calidad turística UNE-ISO 13009 en las siguientes playas del municipio: s'Illot, Porto Cristo, Cala Anguila, Cala Mendia, s'Estany d'en Mas, Cala Antena, es Domingos Grans i Petits y Cala Murada, con el objetivo de ofrecer unos servicios de calidad que sean sostenibles con el entorno y conseguir la satisfacción de todos los residentes y turistas que disfrutan de nuestras playas.

El Ayuntamiento, mediante la entidad gestora, se compromete a:

- Compatibilizar la afluencia de usuarios a las playas con el respeto al medio ambiente, gestionando los recursos y previniendo la contaminación y los riesgos higiénico-sanitarios.
- Controlar los impactos ambientales de las actividades, instalaciones y recursos, y establecer los medios técnicos y económicos necesarios para minimizarlos.
- Cumplir la legislación vigente que sea aplicable y otros compromisos complementarios, que sin ser obligatorios, puedan tener una repercusión favorable sobre la calidad de los servicios prestados y el medio ambiente.
- Garantizar un control y seguimiento de las actividades que se realizan en las playas, estableciendo mecanismos de mejora continua en colaboración con todos los agentes implicados en su gestión.
- Fomentar la participación activa de los usuarios, estableciendo sistemas de comunicación que permitan atender sus quejas y sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción en relación con las infraestructuras y servicios de las playas.
- Facilitar el acceso a las playas a usuarios con movilidad reducida.
- Desarrollar una gestión de playas participativa, en la que se aprovechen las capacidades de todos los contratistas y proveedores implicados.
- Definir y evaluar periódicamente un programa de objetivos y metas, con el fin de impulsar la mejora continua de nuestras playas.

Esta política será comunicada al personal municipal, a los usuarios y a las empresas contratadas para la prestación del servicio en las playas.

Manacor, 1 de junio de 2019

Maria Antonia Truyols  
Delegada de Turismo