

## Política del Sistema de Gestión Integrado

Alcudiamar es un espacio de ocio náutico en el enclave del Puerto de Alcúdia. En Alcudiamar nos esforzamos día a día para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes del Puerto Turístico Deportivo y del Botel, entendiendo que nuestros servicios van ligados a un compromiso de mejora con las partes interesadas con las que nuestra actividad está relacionada.

Queremos que nuestras instalaciones sean un referente, por todo ello nos comprometemos a:

- *Trabajar para conseguir un servicio excelente orientado a la satisfacción y fidelización de los clientes.*
- *Trabajar para la prevención, reducción y eliminación de cualquier tipo de contaminación, así como la protección por el medio ambiente, garantizado el compromiso en la mejora continua ambiental.*
- *Prevenir los daños y el deterioro de la salud desempeñando y optimizando continuamente la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para eliminar peligros y reducir riesgos, asegurando la consulta y participación del personal.*
- *Establecer planes de emergencia para minimizar el efecto de accidentes que puedan suceder en condiciones anormales de funcionamiento.*
- *Establecer un sistema que asegure un control y cumplimiento de los requerimientos legales.*
- *Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y de los datos de carácter personal.*
- *Ofrecer a todos nuestros clientes y a la sociedad en general actividades de interés náutico-turístico-deportivo.*
- *Integrar, en la estrategia y gestión, aquellos aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales que superen las exigencias de la legislación, siempre que sea factible.*

Para que nuestros servicios cumplan con las expectativas de todas las partes interesadas, nos comprometemos a:

- *Favorecer la comunicación interna y externa e informar con criterios transparentes los objetivos conseguidos y proyectos en curso con el propósito de conseguir su satisfacción, invitándoles a participar.*
- *Formar continuamente a nuestro equipo para proporcionarles unos conocimientos actualizados y adaptados a las necesidades de nuestra actividad.*
- *Incentivar a proveedores y subcontratistas para conseguir un efecto multiplicador, incorporando criterios en materia de responsabilidad social corporativa en la selección de los productos consumidos y servicios prestados.*
- *Incorporar estrategias de Responsabilidad Social Corporativa para conseguir mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, así como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y colaboradores y de la sociedad en su conjunto.*

En Alcudiamar entendemos la importancia de ofrecer un servicio excelente que pasa por el compromiso e interacción con nuestro entorno y las partes interesadas

## **INTEGRATED SYSTEM MANAGEMENT POLICY**

At Alcudiamar we strive every day to understand the current and future needs of our customers of the Tourist Sporting Port and Botel, we understand that the quality of the services offered by us is linked to the natural environment. We want our facilities to be a benchmark of quality and good service and we are, therefore, committed to:

- *Work to achieve the customer satisfaction and loyalty besides a continuous improvement through process management.*
- *Work for the prevention, reduction and elimination of any type of pollution, as well as the protection of the environment, ensuring commitment to continuous environmental improvement.*
- *To prevent damage and deterioration of health by performing and continuously optimising occupational health and safety management, to eliminate hazards and reduce risks, ensuring consultation and participation of personnel.*
- *Lay down emergency plans to minimize the impact of accidents that may take place under abnormal operating conditions.*
- *Maintain an updated record of legal norms so as to ensure the compliance with legal requirements.*
- *Ensure the integrity, confidentiality and availability of information and personal data of our customers.*
- *Maintain the physical and logical security of our customers and assets.*
- *Offer the activities of nautical-tourist-sporting interest to all our customers and the society at large.*
- *Incorporate those social, work-related, ethical and environmental aspects into the strategy and management that exceed the legal requirements.*

In order to ensure that our customers meet the expectation of all the interested parties, we are committed to:

- *Encourage internal and external communication and report the goals achieved and the work in progress with transparent criteria in order to achieve their satisfaction, inviting them to take part therein.*
- *Continuously train our employees to equip them with up-to-date knowledge to inculcate them with quality, protection of environment, health and safety at work and information security.*
- *Encourage suppliers and subcontractors to bring about a multiplying effect by incorporating criteria concerning quality, environment and prevention of risks in the selection of the products consumed and services provided.*
- *Imbibe criteria related to Equal Opportunities and Corporate Social Responsibility strategies so as to improve the quality of the lives of our employees, shareholders, customers, suppliers and partners, and the society at large.*

At Alcudiamar, we strive to bring about a continuous improvement in our Integrated Management System: Quality, Environment, Health and Safety at Work and Information Security, Equal Opportunities and Corporate Social Responsibility.

## **INTEGRIERTES SYSTEM VERWALTUNGSRICHTLINIE**

Bei Alcudiamar bemühen wir uns jeden Tag, die aktuellen und zukünftigen Anforderungen unserer Kunden der Sporting Touristenhafen und Botel zu verstehen, und wir wissen, dass die Qualität der von uns angebotenen Dienstleistungen auf die natürliche Umwelt verknüpft ist. Wir wollen unsere Einrichtungen zu einem Maßstab für Qualität und guten Service und wir sind daher verpflichtet:

- *Arbeiten, um die Kundenzufriedenheit und Kundentreue neben eine kontinuierliche Verbesserung durch Prozessmanagement zu erreichen.*
- *Arbeiten Sie für die Vermeidung, Verringerung und Beseitigung jeglicher Art von Verschmutzung sowie für den Schutz der Umwelt und verpflichten Sie sich zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Umwelt.*
- *Vorbeugung von Schäden und Verschlechterung der Gesundheit durch Durchführung und kontinuierliche Optimierung des Arbeitsschutzmanagements, Beseitigung von Gefahren und Reduzierung von Risiken, Sicherstellung der Beratung und Beteiligung der Mitarbeiter.*
- *Hinlegen Notfallpläne, die Auswirkungen von Unfällen zu minimieren, die unter andere als normale Betriebsbedingungen stattfinden können.*
- *Pflegen einen aktualisierten Datensatz rechtlicher Normen so umzusetzen, um die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben.*
- *Gewährleisten Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit von Informationen und persönlichen Daten unserer Kunden.*
- *Pflegen die physische und logische Sicherheit unserer Kunden und Vermögenswerte.*
- *Bieten die Tätigkeiten von nautischen Tourismus-sportliche Interesse aller unserer Kunden und die Gesellschaft als Ganzes.*
- *Integrieren diese sozialen, beruflichen, ethischen und Environmentalaspects in die Strategie und das Management, die über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehen*

Um sicherzustellen, dass unsere Kunden die Erwartung aller Beteiligten erfüllen, sind wir verpflichtet:

- *Fördern Sie interne und externe Kommunikation und melden Sie die Ziele erreicht und die Work In Progress mit transparenten Kriterien, um ihre Zufriedenheit, forderte sie auf, dort teilnehmen zu erreichen.*
- *Kontinuierlich Schulen Sie unsere Mitarbeiter, sie mit aktuellen Erkenntnissen zu erziehen sie mit Qualität, Schutz der Umwelt, Gesundheit und Sicherheit am Werk und Informationssicherheit auszustatten.*
- *Fördern Sie Nachunternehmer und Lieferanten, die ein Multiplikatoreffekt herbeizuführen, durch die Einbeziehung Kriterien in Bezug auf Qualität, Umwelt und Risikoprävention bei der Auswahl der Produkte, die verbraucht und Dienstleistungen.*
- *Trinken Kriterien für Chancengleichheit und Corporate Social Responsibility Strategien um die Qualität des Lebens der Mitarbeitenden, Aktionäre, Kunden, Lieferanten und Partner und die Gesellschaft als Ganzes zu verbessern.*

Bei Alcudiamar, wir bemühen uns, um eine kontinuierliche Verbesserung unseres integrierten Managementsystems zustande zu bringen: Qualität, Umwelt, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz und Informationssicherheit, Chancengleichheit und Sozialverantwortung.

## **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAT**

En Alcudiamar ens esforcem dia a dia per comprendre les necessitats actuals i futures dels clients del Port Turístic Esportiu i del Botel, entenem que la qualitat dels serveis que oferim va lligada a la protecció de l'entorn natural. Volem que les nostres instal·lacions siguin un referent de qualitat i de bon servei, per tot això ens comprometem a:

- *Treballar per aconseguir la satisfacció i fidelització dels nostres clients i una millora contínua a través de la gestió per processos.*
- *Treballar per a la prevenció, reducció i eliminació de qualsevol tipus de contaminació, així com la protecció per el medi ambient, garantint el compromís en la millora continua ambiental.*
- *Prevenir els danys i la deterioració de la salut exercint i optimitzant contínuament la gestió de la Seguretat i Salut en el Treball, per eliminar perills i reduir riscos, assegurant la consulta i participació del personal.*
- *Establir plans d'emergència per minimitzar l'efecte d'accidents que puguin succeir en condicions anormals de funcionament.*
- *Mantenir un registre actualitzat de la normativa legal, que permeti assegurar el compliment dels requeriments legals.*
- *Garantir la integritat, confidencialitat i disponibilitat de la informació i de les dades de caràcter personal dels nostres clients.*
- *Mantenir la seguretat física i lògica de tots els nostres clients i la dels nostres actius.*
- *Oferir a tots els nostres clients i a la societat en general activitats d'interès nàutic-turístic-esportiu.*
- *Integrar, en l'estratègia i gestió, aquells aspectes socials, laborals, ètics i ambientals que superin les exigències de la legislació.*

Perquè els nostres serveis compleixin amb les expectatives de totes les parts interessades, ens comprometem a:

- *Afavorir la comunicació interna i externa i informar amb criteris transparents els objectius aconseguits i projectes en curs amb el propòsit d'aconseguir la seva satisfacció, convidant-los a participar.*
- *Formar contínuament als nostres treballadors per proporcionar-los uns coneixements actualitzats que permetin integrar la qualitat, la protecció del medi ambient, la seguretat i salut en el treball i seguretat de la informació.*
- *Incentivar a proveïdors i subcontractistes per aconseguir un efecte multiplicador, incorporant criteris de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos en la selecció dels productes consumits i serveis prestats.*
- *Incorporar criteris d'Igualtat d'Oportunitats i estratègies de Responsabilitat Social Corporativa per aconseguir millorar la qualitat de vida dels nostres empleats, així com dels nostres accionistes, clients, proveïdors i col·laboradors, i de la societat en el seu conjunt.*

En Alcudiamar, treballem per a la millora contínua del nostre Sistema de Gestió Integrat: Qualitat, Medi ambient, Seguretat i Salut en el Treball i Seguretat de la Informació, Igualtat d'Oportunitats i Responsabilitat Social Corporativa.