

## POLITICA DE CALIDAD

### 1. PERSONAS

- 1.1 Se conoce y se cumple con la normativa legal vigente que aplica.
- 1.2 Existe un organigrama y están definidas las responsabilidades por puesto de trabajo.
- 1.3 Se utiliza la planificación como herramienta de organización.
- 1.4 Están definidos los períodos de estacionalidad.
- 1.5 Está definida la plantilla mínima para cubrir las necesidades de servicio del cliente.
- 1.6 Existe un interlocutor continuo entre la empresa / servicio turístico y el Gestor del destino.
- 1.7 El equipo se reúne periódicamente para solucionar aspectos críticos.
- 1.8 Se informa al trabajador de reciente incorporación de sus funciones y responsabilidades.
- 1.9 Existe un plan de formación para el personal.
- 1.10 Existen directrices sobre vestuario y aspecto personal.
- 1.11 El personal que mantiene relación con el cliente está identificado.
- 1.12 El personal aplica fórmulas de cortesía y trato al cliente.
- 1.13 El personal tiene conocimiento básico de idiomas.
- 1.14 Se promueve la comunicación interna.
- 1.15 Se dispone de un grado mínimo de informatización.
- 1.16 El equipo conoce y aplica el Plan de prevención de riesgos laborales y Plan de emergencia y evacuación.
- 1.17 El personal conoce cómo actuar en caso de accidente.
- 1.18 Existe un trabajador con formación en seguridad y primeros auxilios.
- 1.19 Se emplean criterios de gestión medioambiental.
- 1.20 Se realiza una autoevaluación del Manual de buenas prácticas.
- 1.21 Se revisa el cumplimiento de los criterios de gestión de la calidad.

### 2. CLIENTES

- 2.1 El personal asume un rol dinámico frente al cliente.
- 2.2 Existen directrices para el tratamiento de quejas y reclamaciones.
- 2.3 Se dispone de un soporte que invita al cliente a registrar una queja y/o sugerencia.
- 2.4 Se lleva un seguimiento de la solución adoptada ante una queja y/o sugerencia.
- 2.5 La empresa/servicio dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente.
- 2.6 La opinión del cliente se utiliza para mejorar el servicio.
- 2.7 Se comunica a todo el equipo los resultados obtenidos de la encuesta.
- 2.8 El personal conoce el espacio turístico próximo al establecimiento y es capaz de ofrecer información sobre el mismo.
- 2.9 El personal cuida su imagen frente al cliente.
- 2.10 Se informa al cliente de las prácticas ambientales.
- 2.11 Existe una política de objetos perdidos.

### 3. VENTAS

- 3.1 Todo el equipo de trabajo conoce el servicio que ofrece.
- 3.2 Los precios de los productos / servicios están expuestos.

- 3.3 Se exhiben los medios de pago aceptados.
- 3.4 Se emite ticket o factura.
- 3.5 La información que se proporciona es objetiva.
- 3.6 Los soportes tienen un diseño atractivo.
- 3.7 Se participa en las acciones de promoción del destino.
- 3.8 Se facilita información de la empresa / servicio turístico al destino.
- 3.9 Existe información comercial en varios idiomas.
- 3.10 Se dispone de web para dar a conocer y/o comercializar el servicio.

### 4. COMPRAS

- 4.1 Existe una base de datos de proveedores.
- 4.2 Existe una selección de proveedores con los que trabajar.
- 4.3 Se formalizan las compras.
- 4.4 Periódicamente se evalúa a los proveedores principales.
- 4.5 Se utilizan criterios medioambientales en las decisiones de compra.
- 4.6 Está establecido el horario de recepción de mercancías.
- 4.7 Existen directrices para la recepción de pedidos.
- 4.8 Están definidos los stocks mínimos.
- 4.9 Periódicamente se realizan inventarios.
- 4.10 Se asegura la rotación de los productos en el sistema de almacenamiento.
- 4.11 Se registran las incidencias con proveedores.

### 5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

- 5.1 La empresa dispone de señalización posicional.
- 5.2 Existe señalización direccional interna.
- 5.3 Se dispone de elementos de seguridad necesarios.
- 5.4 La zona de uso del cliente es un espacio agradable y atractivo.
- 5.5 Se dispone de sistemas de calefacción y refrigeración en el área de servicio del cliente.
- 5.6 El equipamiento es acorde con el servicio que se presta y está en perfecto estado.
- 5.7 Existe un equipamiento completo en los aseos públicos.
- 5.8 Se realiza una limpieza sistemática de los aseos públicos.
- 5.9 Las zonas exteriores se limpian periódicamente.
- 5.10 Existe un Plan de limpieza de las instalaciones.
- 5.11 Se limpia en momentos de menor presencia de clientes.
- 5.12 Los productos de limpieza están convenientemente envasados.
- 5.13 Se dispone de un lugar donde guardar el equipamiento de limpieza.
- 5.14 Existe un Plan de mantenimiento preventivo.
- 5.16 Se efectúan las labores de desinfección, desinsectación y desratización fijadas por normativa.
- 5.17 Se dispone y se hace uso del parte de averías o similar.
- 5.18 Se cumple lo exigido en materia de accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- 5.19 Se dispone de un botiquín de primeros auxilios.
- 5.20 Se realiza una correcta clasificación de residuos.

Sofía Genestar  
Directora  
Apartamentos Talayot

23 de octubre de 2017