



## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Dirección se compromete a proveer productos y servicios que satisfagan de manera consistente las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Todo el personal, está involucrado en el cumplimiento de esta política.

La gestión de la Calidad y protección del Medio Ambiente es parte integrante y fundamental en la gestión de nuestra organización.

Para lograr el máximo nivel de calidad y seguridad en nuestros procesos y servicios, nos aseguramos de que se realicen de manera eficaz mediante nuestros procedimientos, los cuales describen nuestros procesos; la adopción del sistema de gestión de Calidad y Medio Ambiente tiene como finalidad lograr el cumplimiento de los siguientes compromisos:

- Cumplir con los requisitos contemplados en la norma ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad).
- Cumplir con los requisitos contemplados en la norma ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental).
- Informar, orientar a los visitantes para que disfruten, aprendan y vivan la experiencia durante la visita.
- Difundir las actividades de los centros de interpretación.
- Fomentar la estimulación y motivación de los visitantes.
- Mantener en buenas condiciones las instalaciones, así como la calidad de los servicios en general.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, estatutarios, del cliente y otros requisitos que afecten, asegurando el cuidado del medio ambiente.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión y la toma de medidas para la prevención de la contaminación, facilitando la participación de todos los trabajadores de la empresa, así como el derecho a ser consultados.
- Analizar y maximizar la satisfacción de los clientes con nuestros servicios.
- Nuestra continua orientación hacia la excelencia está fundamentada en una temprana identificación y erradicación de las fuentes de los errores.
- Lograr la motivación de nuestros recursos humanos y su capacitación a través de las actividades apropiadas de formación y adiestramiento.
- Establecer y mantener los cauces de comunicación e información permanente con nuestros clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.
- Compromiso de protección de la biodiversidad y de los ecosistemas.
- La Política de Calidad y Medio Ambiente, se pone a disposición del público y de las partes interesadas, para su información y conocimiento.
- La política de Calidad y Medio Ambiente contempla la minimización del impacto de los aspectos ambientales y la prevención de la contaminación con el objetivo de mejora eficiente en la REDUCCIÓN, REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE

La Dirección dota al Sistema de Gestión de todas las herramientas precisas, documental e informáticamente establecidas, para asegurar que la Política de Calidad y Medioambiental sea comprendida, desarrollada y continúe vigente por todos los niveles de la organización.

Para poder cumplir con estos compromisos, la empresa establece anualmente (aprovechando la revisión y análisis del Sistema de Gestión por la Dirección) una serie de objetivos y metas de calidad y ambientales, que pueden tener carácter cualitativo o cuantitativo, pero, en cualquier caso, deben ser verificables en cuanto a cumplimiento y efectividad.

La Dirección y el coordinador de calidad, evalúa el avance en la consecución de estos objetivos cuando efectúa la revisión periódica del Sistema de Gestión.

En Las Palmas de Gran Canaria, a 27 de junio de 2023

Atentamente: Responsables del Patrimonio Mundial y Reserva de la Biosfera

Dña. Pilar Pérez Suárez

D. José de León Hernández