

POLITICAS DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

POLITICA DE CALIDAD

El agroturismo **Can Lluç Boutique Country Hotel & Villas** (Can Gasparó S.L.) es un establecimiento hotelero situado en un entorno rural y de alto valor ecológico, en pleno centro de la isla de Ibiza.

Antiguamente, Can Lluç fue una casa payesa perteneciente al abuelo del actual propietario; cuya edificación antigua se ha mantenido a día de hoy en la zona central de la finca con sus amplios muros de piedra y vigas de madera, preservando por encima de todo, la tranquilidad y la magia de la Ibiza rural.

Está gestionado por el matrimonio formado por Lucas Prats Ribas, Tina Soriano Guasch y su familia, quienes dirigen un equipo de 15 personas en su temporada de mayor ocupación. Dicho equipo es fundamental para el desarrollo de la actividad.

Tras tres años de remodelación, abrió sus puertas al público en 2003, sin dejar desde entonces de mejorar y ampliar sus instalaciones y servicios, siempre con el objetivo de dar respuesta a la demanda de sus clientes.

CERTIFICACIONES

Para certificar este compromiso de calidad con el cliente, Can Lluç se ha adherido al programa **SICTED** (Sistema Integral de Calidad en Destino gestionado por la Conselleria de Turisme del Govern Balear)

OBJETIVO DE LA POLITICA DE CALIDAD

- 1- Ofrecer un servicio de calidad al cliente, escuchándole antes, durante y después de su estancia, buscando cumplir con sus expectativas e intentando ofrecerle las posibilidades que espera encontrar en Can Lluç.
- 2- Instalaciones en perfecto estado de uso y mantenimiento.
- 3- Personal en continua formación y entrenado para dar respuesta a los requisitos del cliente y en momentos de crisis.

MEDIOS

- 1- La opinión de los clientes: es uno de los grandes pilares del sistema de gestión, estando siempre dispuestos a escuchar la opinión y sugerencias para obrar en consecuencia.
- 2- Sistema de encuestas de calidad, que facilitan información sobre la gestión y servicios ofrecidos tras la estancia.
- 3- Mystery Guest ó auditorías “sorpresa”, cuyos resultados hasta el momento avalan el buen hacer y la buena gestión que en Can Lluç se lleva a cabo.
- 4- Operadores turísticos con contratos de colaboración, que exigen altos estándares de calidad en sus inspecciones previas a la contratación y tienen muy en cuenta las

opiniones de sus clientes para mantener las relaciones comerciales el agroturismo año tras año.

- 5- Planes de mejora continua, auditorías bianuales de SICTED y aplicación de determinados protocolos de funcionamiento.

POLITICA MEDIOAMBIENTAL

Se ha adoptado un compromiso para minimizar el impacto medioambiental derivado de las actividades del agroturismo, haciendo una gestión adecuada de los residuos y minimizando el consumo de los recursos.

A través del cumplimiento de esta política de calidad queda patente el compromiso de la dirección con la mejora continua y con el medio ambiente.

CERTIFICACIONES

Can Lluç Agroturisme tiene implantado un sistema de gestión ambiental conforme a la norma internacional **ISO 14001**.

COMPROMISOS AMBIENTALES DERIVADOS

- Compromiso de cumplir la legislación ambiental vigente que le sea de aplicación y todos los compromisos para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.
- Compromiso de mejorar de forma continua el desempeño y la gestión ambiental del agroturismo, prevenir cualquier tipo de contaminación del entorno natural, y colaborar con las autoridades públicas en caso de cualquier accidente que afecte al medioambiente.
- Compromiso de gestionar y minimizar los residuos generados, incrementar el ahorro energético y reducir el consumo de agua y carburantes, concienciando a los clientes y solicitando su colaboración y compromiso ambiental.
- Compromiso de mantener unas instalaciones en perfecto estado de conservación y revisar periódicamente su funcionamiento con el fin de evitar posibles emisiones, fugas o vertidos accidentales y un excesivo consumo energético y de agua.
- Compromiso de informar y sensibilizar a los clientes, empleados y empresas colaboradoras de nuestro agroturismo, incentivando su cooperación y creando un especial vínculo para preservar el medioambiente y el medio natural que rodea al agroturismo.

En conclusión, **Can Lluç Boutique Country Hotel & Villas** dispone de todas aquellas medidas necesarias para hacer de su actividad principal un trabajo sujeto a la excelencia y respetuoso con el medioambiente y con el entorno rural en el que se encuentra situado. Una labor de gran relevancia en la actualidad y cuya importancia se traslada tanto al equipo profesional del agroturismo, como a todos los proveedores y colaboradores y a todos aquellos huéspedes que se hospedan en el mismo



LUCAS PRATS RIBAS
Director General / Propietario
Julio 2012