

El hotel Ivory Playa es un hotel de referencia en la playa de Puerto de Alcudia por su larga trayectoria en el turismo familiar desde 1988. Desde los primeros años, nuestro principal objetivo ha sido la satisfacción, dando un servicio y bienes de calidad; basándose en la necesidad de lograr un desarrollo sostenible asumiendo como valor esencial la protección del medio ambiente.

En los últimos años se ha planteado una mejora continua en todos los ámbitos de la empresa, para alcanzar una posición de liderazgo dentro del sector servicios dirigido a un turismo familiar y deportivo, donde además todos los empleados tienen la responsabilidad de contribuir para alcanzar este objetivo.

Desde que el hotel abrió por primera vez sus puertas, se ha tenido muy presente el minimizar el impacto medioambiental y desde su fundación somos miembros de la red de hoteles sostenibles de Baleares.

#### ¿Qué envuelve nuestro sistema de gestión?

Establecemos objetivos y metas, en los cuales evaluamos el desempeño y aplicamos las correcciones necesarias para alcanzar los logros propuestos. De esta manera aseguramos una mejora continua del sistema

Y para la consecución de dichos objetivos la Dirección del hotel establece los siguientes compromisos:

Mantener el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental y de calidad vigente que sea de aplicación por razones de actividad e ubicación geográfica.

- Llevar una mejora continua de las actividades y procesos, tanto de nuestro sistema productivo y de gestión como en los aspectos más relevantes de calidad, medio ambiente y seguridad, en un marco de viabilidad económica y de responsabilidad social, para la consecución de las metas y objetivos del Sistema de Gestión.
- Mantener la Política Integrada actualizada mediante su revisión periódica.
- Proteger los valores naturales del entorno, minimizando los impactos ambientales y la prevención de la contaminación empleando energías menos contaminantes como el Gas Natural.
- Involucrar a las partes interesadas, y a la sociedad en general, para que incluyan sistemas de gestión en sus actividades.
- Comunicar a las partes interesadas el resultado del Sistema de Gestión integrada y comunicarles como actuar en nuestro establecimiento.
- Proporcionar a los/as trabajadores/as y la formación e información necesaria, para comprender las responsabilidades de su trabajo en relación con la calidad, el medio ambiente, Riesgos Laborales y la higiene alimentaria, y que el personal trabaje motivado.
- Utilizar la metodología de la evaluación de riesgos de los procesos para prevenir las posibles no conformidades del sistema de gestión.
- Nuestra declaración de la política S.G.I siempre está a disposición de todos los trabajadores del hotel Ivory y de los clientes que vienen a pasar sus vacaciones con nosotros.

Además, promovemos positivamente nuestro sistema con las partes interesadas:

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS P.I
Tour operadores	Cliente seguro y satisfecho.	Firma contrato, cumplimiento reserva.
Clientela	Buen servicio, calidad-precio óptima.	Cumplir la reserva, derecho de privacidad servicios y productos beneficiosos.
Proveedores	Cobrar, empresa satisfecha, pedidos claros.	Firma contrato, pago puntual, relaciones a largo plazo.
Proveedores de Comida	Cobrar, empresa satisfecha, pedidos claros.	Firma contrato, pago puntual, relaciones a largo plazo. Apuesta por proveedores locales con materia primas generadas en la misma isla.
Proveedores de Bebida	Cobrar, empresa satisfecha, pedidos claros	Firma contrato, pago puntual, relaciones a largo plazo.
Mantenedoras	Suministros de servicios. Cobrar, empresa satisfecha, pedidos claros.	Firma contrato, pago puntual, relaciones a largo plazo.
Gestores autorizados (depuradora, gestora de residuos)	Cobrar, pedidos. Vertidos conformes a la normativa local.	Firma contrato, pago puntual, relaciones a largo plazo. Conformidad de acuerdo con la normativa y a las analíticas.
Vecindad	Tranquilidad, buenas relaciones.	Mínimo ruido, ninguna emisión en el aire, generación de empleo.
Administración (Caib, Ayuntamiento de Alcudia y Consellería de las Illes Balears, Administración Europea)	Legislaciones y Decretos Municipales.	Buena colaboración y cumplimiento de los reglamentos año a año.
Empleados	Crecimiento, motivación, ambiente laboral.	Pago salario y Formación profesional.
Competencia	Colaboración con Hoteles y Apartamentos de la zona que cubran los mismos perfiles de cliente Ivory Playa.	Trato en aspectos municipales y ambientales para el mantenimiento de la cordura y el entorno como aspecto principal que atrae a nuestros clientes potenciales.
Souvenir y Peluquería y Rental Car (externo)	Oferta de servicio complementario al hotel	Facilitar el uso los locales comerciales del hotel para que nuestros clientes puedan gozar de servicios extra que el hotel no da pero que por distancia hasta los puntos neurálgicos de la zona ayuda a que estos puedan complementar su experiencia en el destino vacacional.
Gerencia	Cumplimiento de las normativas medioambientales para la certificación como proveedor de Servicios. ISO14001	Reducción del impacto en materia de residuos, creación de una cultura de la sostenibilidad dentro de la atmósfera del hotel.