

## POLÍTICA DE GESTION, SOSTENIBILIDAD Y TURISMO RESPONSABLE

La Dirección de **BALUARTE**, consciente de la necesidad de satisfacer a sus clientes a través de la prestación de servicios excelentes, que cumplan con sus expectativas y los requisitos legales aplicables, se compromete con: la Mejora Continua, Gestión por Procesos, Sostenibilidad (implementado Sistema de Turismo Sostenible basado en el estándar internacional BIOSPHERE EVENTS), Cumplimiento de la Legislación Ambiental, Conservación de los Recursos y de la Energía, y con la Prevención de la Contaminación en sus actividades.

Así mismo, asumiendo los principios de la Carta Mundial del Turismo Sostenible y el cumplimiento de todas las convenciones y normativas legales vigentes aplicables a nuestras instalaciones, actividades y servicios, **BALUARTE** se compromete a:

- Proteger el medio ambiente y prevenir los impactos negativos sobre el entorno del recinto y de los eventos que en él se organicen, maximizando sus beneficios económicos y sociales para la ciudad de Pamplona y el conjunto de Navarra, a la vez que difundiendo sus valores naturales y culturales.
- Perseguir la mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad, contribuyendo a elevar el bienestar de los empleados, proveedores, asistentes y de nuestra comunidad en general.
- Asegurar la mayor satisfacción posible de nuestros clientes, los asistentes a los eventos y el conjunto de usuarios del recinto con la calidad de nuestros servicios, promoviendo el desarrollo de eventos sostenibles, ambiental y socialmente responsables.

Para ello cuenta con:

- Personal técnicamente competente, responsable y convenientemente formado en las nuevas tecnologías
- Instalaciones, equipos y medios materiales adecuados.

Que serán complementados con:

- El desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, contenido en este Manual, en conformidad con los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001.
- El establecimiento de relaciones de colaboración con Proveedores y Clientes.
- Definir la PLANIFICACION como directriz general de toda actuación de la organización.

Dentro del marco de la Política de Calidad y Medio Ambiente de la Empresa corresponde al Director Gerente la aprobación de los objetivos. En estos momentos podemos cifrarlos en:

- Desarrollar el Sistema de Gestión, según las Normas ISO 9001 e ISO 14001.
- Conocer y Mejorar el grado de satisfacción de los clientes.
- Conocer los impactos ambientales generados estableciendo medidas de mejora en el comportamiento ambiental de la organización
- Correcta gestión de los residuos producidos

La consecución de los objetivos definidos es responsabilidad de todos, siendo necesaria la participación y colaboración de todo el personal de **BALUARTE**.

La Dirección difunde esta Política, para que la misma sea entendida, implantada y mantenida por todas las personas que trabajan en la organización y el resto de partes interesadas.