



POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

MARSERVE MALLORCA S.L. se dedica a los servicios de vigilancia y socorrismo en el ámbito nacional. Los servicios prestados se ubican en zonas costeras en las que se aplica la normativa nacional vigente en vigilancia y socorrismo, así como la normativa autonómica vigente en cada caso. Adicionalmente, se prestan estos servicios en instalaciones públicas o privadas con piscinas.

Los servicios de vigilancia y socorrismo se prestan a demanda de la clientela, que puede ser la Administración pública competente o un privado, aunque cabe tener en cuenta que los servicios se prestan directamente a las personas usuarias de las playas y las piscinas.

MARSERVE MALLORCA S.L. se propone garantizar la protección del medio ambiente, la accesibilidad universal y la seguridad de todas las personas usuarias al mismo tiempo que presta sus servicios de forma adecuada y eficaz ante posibles incidentes ocasionados en el ámbito donde opera o desarrolla su actividad, bajo los principios de cooperación y coordinación con entidades públicas y privadas. Todo ello asegurando un nivel adecuado de seguridad y salud del personal laboral.

La mejora continua de nuestra actuación en todas nuestras operaciones es una prioridad que se espera conseguir mediante la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión basado en la normativa ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y de accesibilidad universal, así como en el cumplimiento de esta política del sistema de gestión.

Para conseguir este propósito MARSERVE MALLORCA S.L. se compromete a:

- Cumplir toda la normativa vigente y todos aquellos otros requisitos del sistema de gestión que la organización suscriba, relacionados con nuestros impactos ambientales, con la accesibilidad universal y con los requisitos derivados de la prestación de la actividad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión en base a los requisitos de las normas aplicables, incluyendo la específica y aplicable a la empresa en materia de accesibilidad universal.
- Tomar como marco de referencia esta política para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad, medio ambiente, seguridad y accesibilidad.
- Revisar esta política cuantas veces sea necesario para asegurar su adecuación.
- Dar un servicio profesional y enfocado a satisfacer las expectativas de la clientela y de las personas usuarias en los servicios que se presten de vigilancia, socorrismo y asistencia para la accesibilidad a la playa, garantizando la igualdad de condiciones de uso para todas las personas, independientemente de su edad o capacidad.
- Incorporar los principios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) como referencia en la prestación de los servicios y en la relación con las personas usuarias, asegurando entornos accesibles y servicios inclusivos.
- Fomentar la formación y sensibilización del personal en materia de accesibilidad universal, trato adecuado a personas con discapacidad y atención inclusiva.
- Establecer mecanismos de participación, diálogo y atención a sugerencias, quejas y reclamaciones en materia de accesibilidad y calidad del servicio, garantizando transparencia y mejora continua.
- Minimizar el impacto ambiental de todas sus actividades, previniendo en todo caso la contaminación. En concreto, pretendemos minimizar nuestra generación de residuos, así como el consumo de materias primas necesarias para desarrollar nuestra actividad, siempre adoptando las alternativas económicamente más viables y la mejor tecnología disponible, teniendo en cuenta que la actividad realizada por la empresa ("Prestación del servicio de socorrismo en playas") supone un impacto en el medio en el que trabaja, ya que se trata de zonas naturales en el litoral.
- Prevenir el daño y el deterioro de la salud alcanzando y manteniendo un alto nivel de seguridad y salud a través de una mejora continua de las condiciones de trabajo, la gestión y el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo, mediante la integración y concienciación por parte de todo el personal, para la eliminación de peligros y reducción de riesgos, asegurando la consulta y participación del personal, y cuando existan, de sus representantes en la materia.
- Adoptar un enfoque sistemático para abordar las quejas, asegurando que cada incidente sea tratado de manera consistente, transparente y teniendo en cuenta la excelencia en el servicio al cliente y la gestión eficaz de quejas.

En MARSERVE MALLORCA S.L. se mantendrá el diálogo para asegurar que el personal conoce la política del sistema de gestión, y la aplica en el lugar de trabajo. Se espera que todo el personal de la compañía realice su trabajo de forma compatible con esta política y los objetivos de la compañía.

Firmado: Miguel Adrover (Gerente)

A Agosto de 2025.

