



**AJUNTAMENT DE VALENCIA**



**PLATGES DE VALÈNCIA**  
Qualitat amb estrella

## **CERTIFICACION DE LA MARCA Q DE CALIDAD TURISTICA**

---

**La certificación de la MARCA “Q” DE CALIDAD TURÍSTICA” en nuestras playas, significa la implantación con éxito, de un Sistema de Gestión, según norma UNE 187001.**

---



El certificado se obtuvo por primera vez en el año **2006**, en las playas La Malvarrosa y El Cabanyal, y fue otorgado por el ICTE (INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA), entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. El ICTE es un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional. LA CÁMARA DE COMERCIO es la Delegación del ICTE en Valencia.

En **2010** se obtuvo por primera vez la certificación para la playa de Pinedo, tras superar la auditoria de implantación.

En el año **2014** obtuvo por primera vez la certificación para la playa el Saler, tras superar la auditoria de implantación.

Anualmente y hasta la actualidad las auditorías de seguimiento y renovación del certificado han sido superadas con éxito, verificando la validez y viabilidad del Sistema de Gestión

La Marca de Calidad Q cumple con una serie de características aportando prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigor a los establecimientos turísticos certificados.

- **PRESTIGIOSA**, la Marca demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndole un servicio excelente.
- **DIFERENCIADORA**, La Marca sólo podrá obtenerse por aquellos establecimientos que aseguren unos niveles de calidad establecidos por la Norma de Calidad de Servicios.
- **FIABLE**, porque los mecanismos utilizados para evaluar el cumplimiento o no de los requisitos solicitados por las Normas son independientes del propio sector y están diseñados de acuerdo a la normativa intersectorial.
- **RIGUROSA**, porque para obtenerla es imprescindible superar unas pruebas de carácter objetivo establecidas en los Reglamentos y Normas.
- **PROMOCIÓN**, ante los consumidores por las administraciones.

---

**Nuestras playas, de La Malvarrosa, Cabanyal, Pinedo y Saler cuentan con la certificación de la “MARCA Q DE CALIDAD TURÍSTICA”, que significa la implantación con éxito, de un Sistema de Gestión, según norma UNE 187001:2011. Playas. Requisitos para la prestación del servicio, que desde el 2006, se ha ido consolidando, lo que se refleja en la mejora continua de las playas y en la satisfacción de los usuarios de las mismas.**

---



Con la implantación de esta norma se pretende disponer de una herramienta que constituya un elemento de preservación del entorno litoral y de mejora de la calidad en los servicios que se prestan.

El Ayuntamiento de Valencia pretende que los servicios y dotaciones de estas playas sean certificados de acuerdo a unos requisitos de control de calidad exigidos por la norma y no se centre de forma exclusiva en la gestión

**El Sistema alcanza** a todas las actividades realizadas sobre las playas, a todos los servicios que sobre ellas se realizan, tanto para asegurar su conservación como para ofrecer a los usuarios (ciudadanos y visitantes), la máxima satisfacción en el uso y disfrute de las playas. Por ello, los requisitos de la norma son aplicables a todos los servicios o distintos colectivos que actúan directa o indirectamente en las playas objeto de la certificación, entre los que destacan:

- Servicio de limpieza y mantenimiento.
- Residuos Sólidos.
- Ciclo Integral del Agua.
- Laboratorio Municipal.
- Servicio de Socorrismo
- Policía Local.
- Oficina de Turismo. Concesiones, eventos y cualquier actividad que pueda realizarse sobre las playas...

Abarcando a su vez aquellos elementos sobre los que el Ayuntamiento ejerce un control directo como puede ser: información al usuario (carta de servicio, unidades de cartelería, etc.).

Son muchos los servicios, técnicos, personal e incluso instituciones que participan en la gestión de las playas. Siendo conscientes de ello, la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión es el mejor modo de coordinar a todos ellos e implicarlos en algo tan importante como la conservación del litoral.

Entre las **ventajas** que la implantación con éxito de dicho sistema de Gestión ha reportado a las playas, destacan las siguientes:

- Control de la Calidad de las instalaciones y servicios, ya que la norma exige unos requisitos estrictos de aplicación a los mismos, los cuales se bareman en función de su cumplimiento o no cumplimiento.
- Registro y control más activo de las reclamaciones en cuanto a los servicios y actividades prestados por el Ayuntamiento de Valencia u ofertados a través de concesiones, a los usuarios, por el mismo. La norma Q exige la existencia, en la playa de aplicación, de una carta de servicios expuesta al público, cartelería indicando los servicios que se prestan y el horario de los mismos, etc.
- Potenciación de la imagen de la Ciudad: comprometida y preocupada por realizar una correcta gestión de sus actividades, teniendo en cuenta la interacción que se produce entre los diferentes elementos que confluyen en el litoral.
- Obtención de un reconocimiento nacional e internacional, ya que Valencia se encuentra entre las playas pioneras en la implantación y desarrollo de esta norma.
- El Sistema de Gestión desarrollado sirve como aportación al desarrollo sostenible del municipio, haciendo de Valencia una ciudad ejemplar en el cuidado y protección del medio ambiente.
- Mejora en el propio funcionamiento interno de la Administración Local: se ha conseguido una mayor agilidad en la comunicación entre todos los servicios implicados en las playas, unificación en las acciones realizadas entre los distintos servicios, mayor colaboración e implicación de los mismos en la mejora continua de las playas, disminuyendo el tiempo de repuesta para solventar las incidencias o dificultades que puedan surgir.
- Aumento de las inspecciones a las playas.
- Mayor control de todas las actividades que se realizan en las playas.
- Mayor control sobre los aspectos ambientales y riesgos higiénico-sanitarios que puedan detectarse en las playas.
- Unificación de la documentación: Desarrollo e Informatización de todos los procedimientos de trabajo de los distintos servicios del Ayuntamiento, contratas de limpieza, concesiones... que trabajan en playas.

La obtención de este Certificado consecutivamente desde el año 2006, ha supuesto para el Ayuntamiento de Valencia, el reconocimiento del esfuerzo llevado a cabo por parte de Playas en colaboración con todos los servicios que trabajan en nuestras playas para conseguir superar con éxito las auditorías que cada año garantizan la validez y viabilidad del Sistema de Gestión obteniendo como resultado que estas mejoras se adapten cada vez más a las necesidades del usuario.