

LA CERTIFICACIÓ DE LA MARCA Q DE QUALITAT TURÍSTICA

La certificació de la MARCA “Q” DE QUALITAT TURÍSTICA en les nostres platges, significa implantació amb èxit, d'un Sistema de Gestió, segons norma UNE-ISO 13009:2016



El certificat es va obtenir per primera vegada l'any 2006, a les platges **La Malva-rosa i El Cabanyal**, i va ser atorgat per l'ICTE (INSTITUT PER A LA QUALITAT TURÍSTICA ESPANYOLA), entitat de Certificació de Sistemes de Qualitat especialment creats per a empreses turístiques. L'ICTE és un organisme espanyol, privat, independent, sense ànim de lucre i reconegut en tot l'àmbit nacional. LA CAMBRA DE COMERÇ és la Delegació de l'ICTE a València.

Al 2010 es va obtenir per primera vegada la certificació per a la platja de Pinedo, després de superar l'auditoria d'implantació

Al 2014 es va obtenir per primera vegada la certificació per a la platja el Saler, després de superar l'auditoria d'implantació

Anualment i fins a l'actualitat les auditories de seguiment i renovació del certificat han sigut superades amb èxit, verificant la validesa i viabilitat del Sistema de Gestió.

La Marca de Qualitat Q complix amb una sèrie de característiques tot aportant prestigi, diferenciació, fiabilitat i rigor als establiments turístics certificats.

- **PRESTIGIOSA**, la Marca demostra el compromís de l'establiment certificat per aconseguir la plena satisfacció del client, tot cobrint les necessitats i superant les seues expectatives, oferint-li un servei excel·lent.
- **DIFERENCIADORA**, La Marca només podrà obtenir's per aquells establiments que asseguren uns nivells de qualitat establits per la Norma de Qualitat de Servicis.
- **FIABLE**, perquè els mecanismes utilitzats per a avaluar el compliment o no dels requisits sol·licitats per les normes són independents del propi sector i estan dissenyats d'acord amb la normativa intersectorial.
- **RIGOROSA**, perquè per a obtenir-la és imprescindible superar unes proves de caràcter objectiu establides en els reglaments i normes.
- **PROMOCIÓ**, davant dels consumidors per les administracions.

Les nostres platges, de la Malva-rosa, el Cabanyal, Pinedo i Saler compten amb la certificació de la “MARCA Q DE QUALITAT TURÍSTICA”, que significa la implantació amb èxit, d'un Sistema de Gestió, segons norma UNE –ISO 13009:2016. Platges. Requisits y Recomendacions per a la Gestió de Platges Marca “Q” de Qualitat Turística:, que des del 2006, s'ha anat consolidant, la qual cosa es reflectix en la millora contínua de les platges i en la satisfacció dels usuaris d'estes.



Amb la implantació d'esta norma es pretén disposar d'una ferramenta que constituïska un element de preservació de l'entorn litoral i de millora de la qualitat en els servicis que es presten.

L'Ajuntament de València pretén que els servicis i dotacions d'estes platges siguen certificats d'acord amb uns requisits de control de qualitat exigits per la norma i no se centre de forma exclusiva en la gestió.

El sistema comprén totes les activitats realitzades sobre les platges, tots els servicis que sobre estes es realitzen, tant per a assegurar la conservació com per a oferir als usuaris (ciutadans i visitants), la màxima satisfacció en l'ús i gaudi de les platges. Per això, els requisits de la norma són aplicables a tots els servicis o distints col·lectius que actuen directament o indirectament a les platges objecte de la certificació, entre els quals destaquen:

- Servici de neteja i manteniment.
- Residus sòlids.
- Cicle Integral de l'Aigua.
- Laboratori municipal.
- Servici de socorrisme.
- Policia Local.
- Oficina de Turisme.
- concessions, esdeveniments i qualsevol activitat que puga realitzar-se sobre les platges...

També comprén aquells elements sobre els quals l'Ajuntament exercix un control directe com ara: informació a l'usuari (carta de servici, unitats de cartelleria, etc).

En són molts els servicis, tècnics, personal i inclús institucions que participen en la gestió de les platges. Sent conscients d'això, la implantació i manteniment d'un sistema de gestió és la millor manera de coordinar-los i implicar-los en això tan important com és la conservació del litoral.

Entre els avantatges que la implantació amb èxit del dit sistema de gestió ha reportat a les platges, destaquen els següents:

- Control de la Qualitat de les instal·lacions i servicis, ja que la norma exigix uns requisits estrictes d'aplicació a estos, els quals es baremen en funció del seu compliment o no compliment.
- Registre i control més actiu de les reclamacions quant als servicis i activitats prestats per l'Ajuntament de València o oferits a través de concessions, als usuaris, per este. La norma Q exigix l'existència, a la platja d'aplicació, d'una carta de servicis exposada al públic, cartelleria indicant-hi els servicis que es presten i l'horari d'estos, etc.
- Potenciació de la imatge de la ciutat: compromesa i preocupada per realitzar una correcta gestió de les seues activitats, tenint en compte la interacció que es produïx entre els diferents elements que conflüixen al litoral.
- Obtenció d'un reconeixement nacional i internacional, ja que València es troba entre les platges pioneres en la implantació i desenrotllament d'esta norma.
- El Sistema de Gestió desenrotllat servix com a aportació al desenrotllament sostenible del municipi, fent de València una ciutat exemplar en l'atenció i protecció del medi ambient.
- Millora en el propi funcionament intern de l'Administració local: s'ha aconseguit una major agilitat en la comunicació entre tots els servicis implicats a les platges, unificació en les accions realitzades entre els distints servicis, major col·laboració i implicació d'estos en la millora contínua de les platges, tot disminuint el temps de resposta per a resoldre les incidències o dificultats que puguen sorgir.
- Augment de les inspeccions a les platges.
- Major control de totes les activitats que es realitzen a les platges.
- Major control sobre els aspectes ambientals i riscos higienicosanitaris que puguen detectar-se a les platges.
- Unificació de la documentació: desenrotllament i informatització de tots els procediments de treball dels distints servicis de l'Ajuntament, contractes de neteja, concessions... que treballen a les platges.

L'obtenció d'este certificat consecutivament des de l'any 2006, ha suposat per a l'Ajuntament de València, el reconeixement de l'esforç dut a terme per part de Platges en col·laboració amb tots els servicis que treballen a les nostres platges per a aconseguir superar amb èxit les auditories que cada any garantixen la validesa i viabilitat del Sistema de Gestió obtenint com a resultat que estes millores s'adapten cada vegada més a les necessitats de l'usuari.