

El Excmo. Ayuntamiento de Roquetas de Mar a través de la Concejalía de Turismo, Comercio y Playas, ha decidido *establecer, implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad y UNE-ISO 13009:2016 de Turismo y servicios relacionados, aplicable a la GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES EN LAS PLAYAS DE ROQUETAS DE MAR (Aguadulce, Las Salinas, La Romanilla, La Bajadilla, Urbanización de Roquetas de Mar y Playa Serena; en el caso de las playas de Cerrillos, La Ventilla y Los Bajos, sólo le aplica las disposiciones de la norma UNE EN ISO 9001:2015 debido a que trata de playas no urbanas)* garantizando así una correcta gestión de todos los recursos naturales, así como de los servicios, infraestructuras y equipamientos que componen las playas del municipio, bajo la premisa de la mejora continua.

Entre los objetivos propuestos por el **Ente Gestor de Playas del Excmo. Ayto. de Roquetas de Mar** se encuentra el superar las expectativas de las personas usuarias, la mejora continua y la sostenibilidad social y ambiental; los principios sobre los que se fundamenta nuestra política y que sirven como base para el cumplimiento de los objetivos son:

④ SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- A través de nuestro firme compromiso de cumplimiento con la legislación, reglamentación aplicable y demás requisitos suscritos.
- Mediante la búsqueda de la excelencia en los procesos de coordinación entre las distintas áreas del ayuntamiento que participan en la gestión de playas, como son: protección civil y salvamento, policía local y personal de mantenimiento.
- Proponiendo actividades de ocio y deportivas, variadas y adaptadas a las necesidades de las personas usuarias de la playa y la evolución de los mismos.
- Manteniendo activas y actualizadas las fuentes de información: redes sociales, tótems, webs...
- Minimizando los riesgos higiénico-sanitarios para los usuarios de playas.
- Atendiendo las necesidades de las personas usuarias, buscando las soluciones más eficaces ante posibles incidencias.

④ MEJORA CONTINUA Y SOSTENIBILIDAD

- Garantizando el seguimiento de todas las actividades realizadas en playas, estableciendo mecanismos de mejora continua y eficacia del sistema.
- Haciendo partícipes a todos los sectores implicados, con objeto de asegurar unos mínimos de calidad en los servicios prestados y los ofrecidos por las concesiones, así como las infraestructuras y equipamientos de playa.
- Preservando el ecosistema y sus valores naturales, mediante la concienciación de empleados y fomentando en este sentido, la participación de las personas usuarias.
- Dotando al personal de playas de los medios profesionales y técnicos idóneos, para el óptimo desarrollo de los servicios y el cumplimiento de los objetivos.
- Asegurando que todo el personal participante en la gestión de playas y sus procesos esté suficientemente capacitado respecto a las funciones que realiza, favoreciendo su desarrollo profesional a través de la formación.
- Mejorando continuamente el Sistema de Gestión implantado mediante auditorías anuales.
- Esforzándonos en el mantenimiento de todos y cada uno de distintos galardones y certificaciones de cada una de las playas.

La presente Política constituye el marco de referencia para el establecimiento de objetivos más concretos que garanticen la mejora continua del sistema, siendo por tanto el compromiso de la dirección del **Ente Gestor de Playas del Excmo. Ayto. de Roquetas de Mar**; así como proveer de los recursos e inversiones necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios suministrados.

Este documento es comunicado a todo el personal de playas y se pone a disposición de personas usuarias y demás partes interesadas a través de las páginas web: www.aytoroquetas.es y www.turismo-roquetasdemar.es así mismo, se actualizará periódicamente para asegurar que su continua adecuación.

En Roquetas de Mar a 30 de Enero de 2.018

