

POLÍTICA DE CALIDAD

El Ayuntamiento de Lepe, en sesión ordinaria del pleno del 8 de septiembre de 2011, aprobó la Revisión de la **Política de Calidad para la gestión de la playa de La Antilla** que a continuación se transcribe:

El Ayuntamiento de Lepe entiende que la calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren las aptitudes necesarias para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas del usuario o cliente y que dicha calidad es prioritaria en las actividades desarrolladas por esta entidad.

Para que dicha calidad pueda ser ofrecida, desde el ayuntamiento de Lepe han de establecerse unas pautas de actuación relacionadas con la fiabilidad de la información, la capacidad de respuesta, la profesionalidad del personal, la credibilidad que ofrece la organización y la comprensión y conocimiento que la entidad tiene entre sus usuarios.

La Alcaldía (o Presidencia) del Ayuntamiento de Lepe asume la responsabilidad y el compromiso de llevar a cabo el establecimiento formal de la política de calidad, siendo confiada la gestión al responsable de calidad y concretándose en los siguientes compromisos:

- Establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, preservando, incrementando y consolidando la innovación y el aprendizaje en el conocimiento de los procesos de gestión.
- Coordinar las actuaciones en materia de calidad con las



propuestas y planteamientos que existan a nivel de otras administraciones provinciales, autonómicas y estatales.

- Comunicar la implantación de dicho sistema, así como fomentar la participación en el mismo de los demás miembros de la entidad, facilitando, promoviendo y motivando su implicación.
- Difundir la idea de la gestión de la calidad entre el empresariado que trabaja en la zona, potenciando su implicación en los procesos que se llevan a cabo y motivando su participación y apuesta por certificaciones individuales que permitan la consecución de la Q turística como Destino.
- Mejorar la sensibilización y formación, tanto del personal del Ayuntamiento como de sus concesionarios y proveedores, implicándolos decididamente en los objetivos de calidad y propuestos.
- Garantizar la satisfacción del usuario cumpliendo el compromiso de mejora continua, asegurando su confianza en cuanto a fiabilidad, capacidad técnica, diligencia, accesibilidad y seguridad en el desarrollo de nuestros procesos.
- Priorizar la definición de medidas preventivas como procedimiento idóneo de prevención de problemas o fallos en la gestión de la calidad frente a la priorización de medidas correctoras.
- Disponer de la flexibilidad suficiente para adaptarse al cumplimiento de la normativa vigente, así como a los requisitos de nuestros usuarios en un entorno dinámico, cambiante y competitivo, considerando los avances tecnológicos necesarios para ello.
- Definir aquellos indicadores que nos permitan concretar la calidad en relación con los servicios prestados, la accesibilidad, con la preservación y defensa del medio ambiente y la satisfacción de las personas que nos visitan.



Asimismo, se ha realizado una revisión de dicha política de calidad, siendo aprobada ésta por la Teniente de Alcalde del área de Cultura y Turismo del Ayuntamiento de Lepe, y que a continuación se transcribe:

POLÍTICA DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA

El Ayuntamiento de Lepe, como responsable directo de la gestión de la Playa de La Antilla y de los servicios que en ella se ofrecen, tiene implantado un Sistema de gestión conforme a la norma UNE de “Sistema de Gestión del Uso Público de Playas”, establecida por el ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española).

El **compromiso** por parte del Ayuntamiento se basa en:

- La garantía y el **aseguramiento de la calidad** como norma de comportamiento.
- **Mejora continua** del sistema de gestión en la Playa de La Antilla.

Para lograrlo, dicha playa ofrece unos servicios, equipamientos e instalaciones de calidad, que pretenden garantizar la plena satisfacción de los/as usuarios/as y enfoca el conjunto de actuaciones a desarrollar bajo criterios de competitividad y sostenibilidad.

Para ello, se establecen mecanismos de mejora continua, asegurando la evolución tanto en la calidad medioambiental como en la calidad de servicios que se presten y promoviendo la participación de todo el personal y usuarios/as en la protección y mejora del litoral, mediante mecanismos de formación y sensibilización, e incidiendo en la comunicación a todos los niveles.



Desde el Ayuntamiento se definen y evalúan periódicamente los objetivos del sistema de calidad que se deben alcanzar con el esfuerzo de todos/as y el cumplimiento de los criterios de gestión y organización establecidos:

- Aumentar el grado de información percibida por los/las usuarios/as respecto a los servicios ofertados en la playa de La Antilla y al Sistema de Gestión implantado, manteniendo una debida documentación de los mismos.
- Aumentar la segregación de los residuos producidos por los usuarios en la arena y sensibilizar a los/as usuarios/as del entorno natural del que disfrutan y del cuidado medioambiental del mismo.
- Establecer los medios técnicos y económicos necesarios para prevenir en origen y minimizar la contaminación y los riesgos higiénicos-sanitarios, así como cualquier impacto que pueda causarse sobre el medio, garantizando un seguimiento de todas aquellas actividades que se realicen en la franja litoral, estableciendo mecanismos de mejora continua en colaboración con todos los sectores del municipio asegurando la evolución de la calidad ambiental del medio, así como de la calidad en los servicios prestados.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, los requisitos legales, así como las demandas de los/as usuarios/as de la playa con el propósito de aumentar la satisfacción de los residentes, visitantes y turistas y valorar su percepción por las medidas adoptadas.

Dicha política ha sido aprobada por el Presidente del Órgano de Gestión de Playas y por el Pleno del Ayuntamiento, adecuadamente



difundida y explicada a toda la Organización, así como traducida al inglés para su difusión entre residentes, visitantes y/o turistas extranjeros.

Teniente de Alcalde delegada del área de Cultura y Turismo
Ana Delgado Morgado

Rev. 03- mayo 2021

