



Desde la Concejalía de Playas del Excmo. Ayuntamiento de Adra, han sido tramitados los expedientes correspondientes para la concesión de los distintivos de “Q de Calidad Turística” que otorga el ICTE.

LA MARCA Q DE CALIDAD TURÍSTICA

La Marca Q, cuya denominación genérica es '**Calidad Turística Española**', es común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos. El ICTE administra y gestiona en exclusiva dicha Marca emitiendo en su caso la correspondiente actualización para su uso y vigilando la adecuada utilización.

La Marca de Calidad Q cumple con una serie de características aportando prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigor a las playas certificadas.

- **PRESTIGIOSA**, la Marca demuestra el compromiso del Ayuntamiento 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 Ayuntamientos que aseguren unos niveles de calidad en playas 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.

La imagen de la Marca de Calidad Turística Española, es reconocida a nivel nacional e

internacional.

BENEFICIOS DEL SISTEMA DE CALIDAD PARA EL CLIENTE

- Garantía de calidad de los servicios ofrecidos.
- Participación del cliente en la mejora continua (tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuestación).
- Mayor confianza en la profesionalidad del personal implicado en los servicios de playas.
- Adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades del usuario.
- Aporta mayor seguridad al usuario en la elección de la playa al ser esta certificada.

VENTAJAS DEL SISTEMA PARA LAS EMPRESAS

- Mejora de la gestión empresarial, que se refleja en la excelencia del producto y por tanto consigue ser una estrategia de diferenciación ante la competencia.
- Aumento de la formación del personal, lo que supone un refuerzo de la motivación de éste y contribuye a su integración.
- Disposición de una herramienta de gestión específica para el sector turístico, adaptada de forma continua.
- Mayor satisfacción del cliente, debido a que el Sistema de Calidad permite conocer las expectativas de éste.
- Inmersión en un proceso de mejora continua del establecimiento.
- Reconocimiento por parte del sector turístico, operadores y clientes.
- Utilización de la "Q" como instrumento de promoción y comercialización.

NORMAS

Las **Normas de Calidad de Servicio** son los documentos mediante los cuales se establecen requisitos para los distintos servicios ofrecidos por entidades públicas o privadas, cuyo cumplimiento es una condición para la certificación mediante la **Marca de Calidad Turística Española**

Estas Normas se crean por grupos representativos de empresarios en base a diagnósticos de oferta y demanda.

Las **Normas de Calidad de Servicio** incluyen dos tipos de requisitos, unos relativos al resultado (prestación) de los diferentes servicios y otros relacionados con los sistemas y métodos (procesos) necesarios para asegurar el nivel de calidad de los servicios.

Las **Normas de Calidad de Servicio** son de carácter voluntario, pero serán de obligado cumplimiento para todas aquellas entidades turísticas que quieran ser certificadas mediante la **Marca de Calidad Turística Española**, la cual es gestionada por el **ICTE**

Las Normas Turísticas desarrolladas dentro del SCTE se sitúan en un nivel intermedio entre la ISO 9000 y el Modelo de Excelencia Empresarial (EFQM). Estas normas suponen una filosofía de gestión de la calidad y de mejora continua más amplia que la ofrecida por la serie ISO 9000. Para la obtención del galardón “Q de Calidad”, nuestras playas cumplen con los estrictos requisitos contemplados en las siguientes normas que establece el ICTE:

NORMA 01: DIRECCIÓN
NORMA 02: SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS
NORMA 03: INFORMACIÓN
NORMA 04: LIMPIEZA Y RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS
NORMA 05: MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS
NORMA 06: ACCESOS
NORMA 07: SERVICIOS HIGIÉNICOS
NORMA 08: OCIO
ANEXO I: DEFINICIONES

COLABORACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos también pueden contribuir a mantener este entorno limpio y saludable. Como usuario de la playa:

- use las papeleras dispuestas en la playa.
- camine, utilice una bicicleta o el transporte público para ir a la playa.
- respete las instrucciones de seguridad y los códigos de conducta en la playa.
- respete la naturaleza en la playa y sus alrededores.
- limite el uso del agua y de electricidad durante su estancia.
- escoja intencionadamente un lugar de vacaciones donde se cuide el medio ambiente.

Cartas de Servicios

- [Playa El Censo](#)
- [Playa San Nicolás](#)
- [Playa Sirena Loca](#)
- [Playa del Carboncillo](#)
- [CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA \(Trilingüe\)](#)

Política de Calidad

- [Documento de Política de Calidad de Playas](#)
- [Documento de Política de Calidad de la oficina de turismo](#)

Â

[PROGRAMA DE CALIDAD DE AGUAS DE BAÑO-TEMPORADA 2017](#)

Encuesta de Satisfacción

- [De las playas](#)
- [De la Oficina de Turismo](#)

Quejas y Sugerencias

- [Cumplimente éste formulario para conocer sus Quejas y Sugerencias](#)

Objetivos Generales del Sistema 2018

- [Listado de indicadores y Objetivos de playas 2018](#)
- [Memoria Anual Oficina de Información Turística 2016](#)
- [Objetivos de la Oficina de Información Turística 2017](#)