

## POLÍTICA DE QUALITAT PLATGES DE GAVÀ

L'Ajuntament de Gavà és conscient de la importància d'oferir un servei de la màxima qualitat, la necessitat de protegir i preservar el medi ambient i mantenir un desenvolupament turístic sostenible. És per això que es compromet a:

- a) Establir un sistema de gestió per oferir un nivell de qualitat en destinació i en la prestació de serveis que sigui valorat positivament pels seus usuaris i ciutadans a través de les enquestes i suggeriments.
- b) Comprometre a dur a terme una gestió sostenible de les nostres activitats, mitjançant l'adopció de compromisos orientats a prevenir, eliminar o reduir l'impacte de les nostres instal·lacions i activitats, així com optimitzar la sostenibilitat de les platges millorant el seu comportament amb l'entorn.
- c) Instaurar un marc de referència per a l'establiment d'objectius, i comunicar la política a les diferents àrees a través de la intranet, a les entitats a través del manual de benvinguda, als usuaris mitjançant la carta de serveis i al públic en general a través de la web de l'Ajuntament.
- d) Definir un òrgan gestor de la platja que executi la política i recopili informació sobre indicadors, objectius, queixes, suggeriments, enquestes i no conformitats i analitzi periòdicament aquesta informació per analitzar-ne les causes i obrir accions de millora.
- e) Planificar l'ordenació del territori tenint en compte els espais d'interès natural i establir un sistema de prevenció de la contaminació mitjançant un seguiment dels aspectes ambientals significatius.
- f) Avaluar els aspectes higiènic sanitaris i establir plans de control per evitar que puguin causar efectes nocius sobre les persones.
- g) Establir un sistema de control de la legislació i altres compromisos voluntaris per evitar incompliments.
- h) Definir un sistema d'auditories internes anuals que puguin avaluar l'eficàcia del sistema de gestió.
- i) Implicar a les persones que realitzen processos de forma externalitzada per tal que s'impliquin i compleixin les normes satisfactòriament i ajudin a aportar propostes per a la millora continua.
- j) Considerar a l'equip professional com a l'element clau per a la creació de valor i per a la millora del servei i del respecte vers el medi, i potenciar la seva formació, cooperació i respecte mutu a fi d'aconseguir els objectius marcats.
- k) Dotar prioritàriament els recursos necessaris per a l'efectivitat dels compromisos adoptats mitjançant la present declaració.
- l) Millorar contínuament les infraestructures i les instal·lacions favor de la qualitat i de l'estalvi de recursos.
- m) Revisar la política com a mínim una vegada a l'any, durant la revisió del sistema.