

## Política de qualitat i de medi ambient de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro

Des de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro intentem millorar la gestió de les nostres platges tenint en compte la qualitat dels serveis que s'ofereixen i els aspectes medi ambientals que hi interaccionen. És per aquest motiu que ens hem fixat la necessitat d'obtenir reconeixements oficials que plasmin aquesta voluntat i que marquin un camí a seguir per a totes les àrees d'actuació d'aquesta entitat.

D'ençà dels anys 90, quan vam obtenir la primera Bandera Blava, hem continuat treballant en la millora de les nostres platges aconseguint nous distintius com són el comprimís de Qualitat Turística i la Q de qualitat turística obtinguda a la Platja Gran, a Sa Conca i a Cala Rovira.

Aquests reconeixements han certificat la feina feta, però també ens han encoratjat per continuar treballant en la millora constant dels aspectes ambientals i de qualitat dels serveis que s'ofereixen a les nostres platges.

Els principis bàsics de la política de qualitat i de medi ambient de l'ajuntament de Castell-Platja d'Aro són:

- La qualitat és l'element diferenciador de la nostra organització i té la seva base en la satisfacció dels usuaris de les platges
- Reduir els conflictes entre els diferents grups d'usuaris de les platges i entre població resident i visitant per tal que tothom pugui gaudir de les platges és una tasca essencial per garantir la convivència i el funcionament de les platges
- Vetllar per la seguretat i l'accessibilitat dels usuaris a les instal·lacions i equipaments són aspectes prioritaris en la gestió de les platges
- La prevenció de la contaminació, la cura i el respecte pel medi ambient són aspectes fonamentals i presents en tot moment en la gestió de les platges
- Els treballadors de les nostres platges, així com, els nostres col·laboradors externs estan compromesos en un procés de millora contínua de la gestió ambiental i de la qualitat de les nostres platges
- Complir la legislació i la reglamentació ambiental aplicable a les platges és condició indispensable en la nostra gestió diària

L'obtenció d'aquestes certificacions ens reafirma que estem treballant en la bona direcció i ens distingeix a nivell internacional com un organisme de qualitat que té vocació de servei al ciutadà i de respecte al medi ambient.

## Política i objectius de qualitat pels usuaris de les platges de Platja d'Aro

- **Oferir els màxims nivells de confort, seguretat i qualitat** als usuaris i aconseguir la seva **fidelització**
- Posar a disposició dels usuaris un telèfon directe del **servei de platges: 656 884 000**
- Posar a disposició dels usuaris **uns fulls de queixes i suggeriments** que poden recollir a les casetes de salvament i socorrisme i dipositar-les a les bústies de queixes i suggeriments d'aquestes casetes
- Recollir **enquestes de satisfacció**, ja que considerem que l'opinió dels usuaris és molt important.
- Instal·lar **plataformes flotants** a les aigües de les platges
- Distribuir **braçalets** per infants extraviats i **20.000 cendrers** de platja per a fumadors
- Aplicar mesures per **facilitar el bany a persones amb mobilitat reduïda**: passeres a la sorra, dutxes, wc, línies de vida i cadires adaptades pel bany a les casetes de salvament i socorrisme
- Complir la **legislació aplicable a les platges** i altra normativa de caràcter voluntari com **els criteris marcats per la "Q" de qualitat turística, el SICTED i la Bandera Blava**
- Posar a disposició dels usuaris a les oficines municipals els objectius de tots els serveis de les platges, així com, el resultat dels indicadors de seguiment d'altres temporades

## Política de calidad y de medio ambiente del Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro

Desde el Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro intentamos mejorar la gestión de nuestras playas teniendo en cuenta la calidad de los servicios que se ofrecen y los aspectos medioambientales que interaccionan con ellas. Es por este motivo que nos hemos fijado la necesidad de obtener reconocimientos oficiales que plasmen esta voluntad y que marquen un camino a seguir para todas las áreas de actuación de esta entidad.

Desde los años 90, cuando obtuvimos la primera Bandera Azul, hemos seguido trabajando en la mejora de nuestras playas, consiguiendo nuevos distintivos, como son el compromiso de Calidad Turística y la Q de calidad turística obtenida en la Platja Gran, en Sa Conca y en Cala Rovira.

Estos reconocimientos han certificado el trabajo realizado, pero también nos han animado a continuar trabajando en la mejora constante de los aspectos ambientales y de calidad de los servicios que se ofrecen en nuestras playas.

Los principios básicos de la política de calidad y de medio ambiente del ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro son:

- La calidad es el elemento diferenciador de nuestra organización y tiene su base en la satisfacción de los usuarios de las playas
- Reducir los conflictos entre los diferentes grupos de usuarios de las playas y entre población residente y visitante para que todo el mundo pueda disfrutar de las playas es una tarea esencial para garantizar la convivencia y el funcionamiento de las playas
- Velar por la seguridad y la accesibilidad de los usuarios en las instalaciones y equipamientos son aspectos prioritarios en la gestión de las playas
- La prevención de la contaminación, el cuidado y el respeto por el medio ambiente son aspectos fundamentales y presentes en todo momento en la gestión de las playas
- Los trabajadores de nuestras playas, así como nuestros colaboradores externos están comprometidos en un proceso de mejora continua de la gestión ambiental y de la calidad de nuestras playas
- Cumplir la legislación y la reglamentación ambiental aplicable a las playas es condición indispensable en nuestra gestión diaria

La obtención de estas certificaciones nos reafirma en que estamos trabajando en la buena dirección y nos distingue a nivel internacional como un organismo de calidad que tiene vocación de servicio al ciudadano y de respeto al medio ambiente.

## Política y objetivos de calidad para los usuarios de las playas de Platja d'Aro

- **Ofrecer los máximos niveles de confort, seguridad y calidad** a los usuarios y conseguir su **fidelización**
- Poner a disposición de los usuarios un teléfono directo del **servicio de playas: 656 884 000**
- Poner a disposición de los usuarios **unas hojas de quejas y sugerencias** que pueden recoger en las casetas de salvamento y socorrismo y depositar en los buzones de quejas y sugerencias de estas casetas
- Recoger **encuestas de satisfacción**, ya que consideramos que la opinión de los usuarios es muy importante.
- Instalar **plataformas flotantes** en las aguas de las playas
- Distribuir **brazaletes** para niños extraviados y **20.000 ceniceros** de playa para fumadores
- Aplicar medidas para **facilitar el baño a personas con movilidad reducida**: pasaderas en la arena, duchas, wc, líneas de vida y sillas adaptadas para el baño en las casetas de salvamento y socorrismo
- Cumplir la **legislación aplicable a las playas** y otra normativa de carácter voluntario, como **los criterios marcados por la "Q" de calidad turística, el SICTED y la Bandera Azul**
- Poner a disposición de los usuarios en las oficinas municipales los objetivos de todos los servicios de las playas, así como el resultado de los indicadores de seguimiento de otras temporadas

## Quality and Environmental Policy of Castell-Platja d'Aro Town Council

At Castell-Platja d'Aro Town Council, we are trying to improve the management of our beaches, taking into account the quality of the services offered and the environmental aspects with which they interact. It is for this reason that we have set out the need to obtain official recognition which reflects this commitment and which marks out a path to be followed in all of the council's action areas.

Since the 1990s, when we obtained our first Blue Flag, we have continued to work on improving our beaches, achieving new distinctions such as the commitment to Quality Tourism and the 'Q' obtained for quality tourism at Platja Gran, Sa Conca and Cala Rovira.

These recognitions have validated the work we've been doing, but they've also encouraged us to continue our efforts towards the constant improvement of the environmental and quality aspects of the services offered on our beaches.

The basic principles of the quality and environmental policy of the Castell-Platja d'Aro Town Council are:

- Quality is the differentiating factor for our organisation and is based on the satisfaction of the beach users.
- Reducing conflicts between the different groups of users of the beaches, and between resident and visitor populations, so that everyone can enjoy the beaches, is an essential task in order to guarantee coexistence and the functioning of the beaches.
- Ensuring the safety and accessibility of the users of the facilities and equipment are priority aspects in the management of the beaches.
- The prevention of pollution, care and respect for the environment are fundamental aspects and are always at the forefront in the management of our beaches.
- Those who work on our beaches, as well as our external collaborators, are committed to a process of continual improvement in the environmental management and quality of our beaches.
- Complying with the legislation and environmental regulations applicable to beaches is an indispensable condition in our daily management.

Obtaining these certifications reaffirms that we are heading in the right direction and distinguishes us at an international level as a quality organisation committed to serving its citizens and respecting the environment.

## Quality Policy and Objectives for users of the beaches of Platja d'Aro

- **To offer the highest levels of comfort, safety and quality** for users and achieve their **loyalty**.
- Make a direct telephone line to the beach **service available to users: 656 884 000**.
- **Make complaints and suggestion sheets available** to users that can be picked up from the rescue and lifesaving huts and can be deposited in the complaints and suggestion boxes in these booths.
- Carry out **satisfaction surveys**, as we consider that the opinions of users are very important.
- Install **floating platforms** in the waters off the beaches.
- Distribute **bracelets** for lost children and **20,000 beach ashtrays** for smokers.
- Apply measures to **facilitate bathing for people with reduced mobility**: walkways to the sand, showers, WC, lifelines and chairs adapted for bathing in the rescue and lifesaving huts.
- Comply with **applicable laws on beaches** and other voluntary regulations, such as the **criteria set by "Q" for tourism quality, the SICTED and the Blue Flag organisations**.
- Make the objectives of all the services of the beaches available to users at municipal offices, as well as the resulting monitoring indicators from previous seasons.

## Politique de qualité et environnementale de la Municipalité de Castell-Platja d'Aro

Au niveau de la Municipalité de Castell-Platja d'Aro, nous essayons d'améliorer la gestion de nos plages en tenant compte de la qualité des services offerts et des aspects environnementaux qui interagissent avec elles. C'est pour cette raison que nous nous sommes fixé comme objectif la nécessité d'obtenir des reconnaissances officielles qui reflètent cette volonté et qui marquent un chemin à suivre pour tous les domaines d'action de cette entité.

Depuis les années 90, lorsque nous avons obtenu le premier Drapeau Bleu, nous nous sommes efforcés de continuer à améliorer nos plages, obtenant de nouvelles distinctions, telles que l'engagement pour la Qualité Touristique, et le Q de qualité touristique obtenu à Platja Gran, à Sa Conca et à Cala Rovira.

Ces reconnaissances ont certifié le travail accompli, mais nous ont également encouragés à continuer à travailler sur l'amélioration constante des aspects environnementaux et de qualité des services offerts sur nos plages.

Les principes de base de la politique de qualité et environnementale de la municipalité de Castell-Platja d'Aro sont :

- La qualité est l'élément distinctif de notre organisation et repose sur la satisfaction des usagers de la plage.
- Réduire les conflits entre les différents groupes d'usagers de la plage et entre la population résidente et les visiteurs afin que chacun puisse profiter des plages est une tâche essentielle pour garantir la coexistence et le fonctionnement des plages.
- Assurer la sécurité et l'accessibilité des usagers dans les installations et équipements sont des aspects prioritaires dans la gestion des plages.
- La prévention de la pollution, le soin et le respect de l'environnement sont des aspects fondamentaux et présents à tout moment dans la gestion des plages.
- Les employés de nos plages, ainsi que nos collaborateurs externes sont impliqués dans un processus d'amélioration continue de la gestion environnementale et de la qualité de nos plages.
- Respecter la législation et la réglementation environnementale applicables aux plages est une condition essentielle dans notre gestion quotidienne.

L'obtention de ces certifications nous réaffirme que nous travaillons dans la bonne direction et nous distingue au niveau international comme un organisme de qualité qui a vocation au service au citoyen et de respect de l'environnement.

## Politique et objectifs de qualité pour les usagers des plages de Platja d'Aro

- **Offrir** aux usagers **les plus hauts niveaux de confort, de sécurité et de qualité** et les **fidéliser**.
- Mettre à la disposition des usagers un numéro de téléphone direct pour le **service de plages : 656 884 000**
- Mettre à la disposition des usagers des **fiches de réclamations et de suggestions** disponibles dans les postes de sauvetage et de secourisme et les déposer dans les boîtes de réclamations et de suggestions de ces postes.
- Faire des **enquêtes de satisfaction**, car nous considérons que l'opinion des usagers est très importante.
- Installer des **plateformes flottantes** au niveau des plages.
- Distribuer des **bracelets** pour les enfants perdus et **20.000 cendriers** de plage pour les fumeurs.
- Appliquer des mesures visant à **faciliter la baignade des personnes à mobilité réduite** : passerelles sur le sable, douches, toilettes, lignes de vie et fauteuils de baignade dans les postes de sauvetage et de secourisme.
- Respecter **la législation applicable aux plages** et autres réglementations facultatives, **telles que les critères fixés par le « Q » de qualité touristique, le SICTED et le Drapeau Bleu**.
- Mettre à la disposition des usagers des bureaux municipaux les objectifs de tous les services de plage, ainsi que le résultat des indicateurs de suivi des autres saisons.

