

POLÍTICA DE CALIDAD

El Ayuntamiento de Marbella desde su Delegación de Medio Ambiente, consciente en la importancia de una adecuada gestión de sus servicios que pone a disposición a la ciudadanía, ha decidido implantar en la red de senderos del municipio un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la **Norma UNE-ISO 9001** y los requisitos adicionales del ICTE para la obtención de la **Q de Calidad Turística**, de tal forma que, a través de este Sistema de Gestión de Calidad, la Delegación pretende normalizar sus procedimientos y establecer mecanismos de mejora continua en la gestión de la red de senderos municipales, siendo el fin último lograr la satisfacción de los usuarios de estos senderos.

Desde la Delegación de Medio Ambiente se tiene como objetivo la divulgación de los valores ambientales, así como la conservación del patrimonio natural del municipio. Además, Marbella es una ciudad que recibe un elevado número de visitantes, y la puesta en valor de los recursos naturales del municipio dando a conocerlos con unos estándares de calidad turística adecuado es esencial y objeto de esta Delegación. Es por ello, por lo que esta Delegación apuesta por mejorar la gestión de los senderos que recorren la cara sur de Sierra Blanca, donde se da visibilidad a ciudadanos y visitantes de Marbella de este patrimonio y valores naturales con el que cuenta el municipio, contribuyendo a la sensibilización.

Dentro de este objetivo de dar a conocer y conservar los senderos, se enmarca el Sistema de Gestión de Calidad implantado, de tal forma que, a través de la presente Política de Calidad, la Delegación de Medio Ambiente se compromete a:

- Garantizar un correcto mantenimiento y limpieza de los senderos de la red municipal.
- Prestar un servicio de información sobre los senderos, características y valores naturales, con contenidos actualizados y en diferentes formatos.
- En el desarrollo de todas aquellas actividades que se realicen en los senderos de Marbella, el Ayuntamiento se compromete a establecer iniciativas que aseguren el cumplimiento de los requisitos aplicables, así como las exigencias de las personas usuarias u otros requisitos aplicables a las actividades que se desarrollen en la red de senderos.
- Potenciar la mejora continua de la gestión de los senderos a través del establecimiento de objetivos de mejora, así como indicadores de desempeño de los procesos, seguimiento, medición, análisis y evaluación de los mismos.
- Promover la participación de las partes interesadas en la protección y mejora de la red de senderos, mediante actividades de formación y sensibilización.
- Establecer mecanismos de recogida de sugerencias y quejas de las partes interesadas, así como de sistemas de medición de la satisfacción, con el fin de aplicar mejoras.
- Difundir, revisar periódicamente y hacer entender esta Política de Calidad a todas las partes interesadas de los senderos.

Por lo tanto, la presente política de calidad pretende ser una apuesta de compromiso por parte de la Delegación de Medio Ambiente para trabajar en la gestión de mejora continuada de la red de senderos de Marbella.

En Marbella, a 11 de septiembre de 2020