



MANUAL INTEGRADO

PBMI
Edición 19
Fecha: Mayo 2019

MANUAL INTEGRADO DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

según Acuerdo Marco - UNE-EN ISO 9001-UNE-EN ISO 14001-EMAS

INDICE

- 0.- INTRODUCCIÓN
- 1.- RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN
- 2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- 3.- GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS
- 4.- EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
- 5.- MEJORA

CONTROL DE EDICIÓN

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
14	Mayo 2014	Portada - 0.1.- 0.2. - 0.3 - 0.4.- 0.6.- 1.1. - 1.3. - Política - 1.4.2.- 1.5.1.- 1.5.3.- 3.2.4.- 3.2.5.
15	Mayo 2015	Portada - 1 -2 - 3 y 4
16	Mayo 2016	Portada - 0 - 1 - 3
17	Mayo 2017	Adaptación a las normas UNE EN ISO 9001 Y 14001 de 2015
18	Mayo 2018	Portada - 0 - 1 - 3
19	Mayo 2019	Carta de Servicios

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Responsable del SIG	Comité de Calidad y Ambiental	Comisión de seguimiento
Copias según Lista de Reparto		APROBADO: ARD 01/19 Fecha: Mayo 2019

Este documento es válido desde la fecha de su aprobación



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 2 de 55

INDICE

	Página
0.- INTRODUCCIÓN	4
0.1.- OBJETO, ALCANCE Y REVISIONES DEL MANUAL	4
0.2.- PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	10
0.3.- POLÍTICA INTEGRADA DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL	13
0.4.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL	16
0.5.- GESTIÓN DEL MANUAL.....	17
0.6.- MAPA DE PROCESOS E INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS.....	18
0.7.- INFORMACIÓN DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.....	19
1.- RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN	21
1.1.- LIDERAZGO Y COMPROMISO	21
1.2.- ENFOQUE AL USUARIO/USUARIA Y AMBIENTAL.....	21
1.3.- POLÍTICA DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL.....	22
1.4.- PLANIFICACIÓN	23
1.4.1.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y AMBIENTALES	23
1.4.2.- ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS	23
1.4.3.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL	23
1.5.- GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	27
1.5.1.- DOCUMENTO TÉCNICO.....	27
1.5.2.- CONTROL DE VERSIONES	27
1.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA	27
1.5.4.- COMUNICACIÓN EXTERNA.....	27
1.5.5.- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	28
1.6.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	28
1.6.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	28
1.6.2.- LIDERAZGO Y COMPROMISO	30
1.6.3.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.....	32
1.7.- ASPECTOS AMBIENTALES	33
1.8.- RIESGOS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.....	34
1.9.- REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	35
1.10.- REFERENCIAS	35
2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS	36
2.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS.....	36
2.2.- RECURSOS HUMANOS.....	36
2.3.- INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS MATERIALES.....	37
2.4.- AMBIENTE DE TRABAJO	37
2.5.- REFERENCIA.....	37



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 3 de 55

3.- GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	38
3.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	38
3.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PERSONAS USUARIAS	39
3.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS	39
3.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	40
3.2.3.- COMUNICACIÓN EXTERNA	40
3.2.4.- PROMOCIÓN DE LA PLAYA	41
3.2.5.- PLAN DE EXPLOTACIÓN Y ORDENACIÓN	42
3.3.- DISEÑO Y DESARROLLO.....	42
3.4.- CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	42
3.5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO	43
3.5.1.- CONTROL DE LAS OPERACIONES DE SERVICIO	43
3.5.2.- PROCESO DE SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS	43
3.5.2.1.- PLAN DE SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS	44
3.5.2.2.- PLAN DE SEGURIDAD	44
3.5.3.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN.....	45
3.5.4.- PROCESO DE GESTIÓN DE LA LIMPIEZA Y EL ACONDICIONAMIENTO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA Y DE SUS ÁREAS DE INFLUENCIA.....	45
3.5.5.- GESTIÓN DE ACCESOS	45
3.5.6.- SERVICIOS HIGIÉNICOS.....	46
3.5.7.- SERVICIOS DE OCIO.....	46
3.5.8.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS..	47
3.5.9.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	47
3.5.10.-PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	47
3.5.11.- PRESERVACIÓN DE LOS SERVICIOS	47
3.6.- CONTROL OPERACIONAL	48
3.7.- CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y DE SEGUIMIENTO.....	48
3.8.- REFERENCIAS	48
4.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	49
4.1.- SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	49
4.1.1.- EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO.....	50
4.1.2.- MEDICIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE LA / DEL USUARIO USUARIA	50
4.2.- AUDITORÍA INTERNA	50
4.3.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	51
5.- MEJORA	53
5.1.- GENERALIDADES.....	53
5.2.- NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	53
5.3.- MEJORA CONTINUA	54
5.3.1.- SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	54
5.4.- REFERENCIAS.....	54



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 4 de 55

0. - INTRODUCCIÓN

Las playas son áreas naturales o artificiales muy utilizadas por la ciudadanía como espacios de ocio, especialmente en época estival.

La gestión de estas Playas implica el trabajo coordinado de diferentes entidades y en el caso del Sistema Integrado de Gestión de las playas de Bizkaia, el ciclo PHVA (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar) permite a la Organización asegurarse de contar con los recursos y gestionarlos adecuadamente.

La Organización considera los Riesgos Asociados a las Actividades para, minimizar posibles efectos adversos y potenciar los efectos beneficiosos.

0.1. - OBJETO, ALCANCE Y REVISIONES DEL MANUAL

El territorio histórico de Bizkaia cuenta, a lo largo de su litoral, con 28 playas equipadas en su mayoría con numerosos servicios para las personas usuarias que se acercan a ellas.

Entre todas ellas, Dpto. de Medio Ambiente (en la actualidad: Dpto. de Sostenibilidad y Medio Natural) de la Diputación Foral de Bizkaia, el Departamento de Salud del Gobierno Vasco, la Federación Vizcaína de Salvamento y Socorrismo (FVSS), Obra social de la BBK y los Ayuntamientos de los términos municipales en los que se ubican estos espacios suscribieron el 1^{er} "Acuerdo Marco sobre la gestión y calidad de las playas de Bizkaia y sus ámbitos de influencia", con fecha 27 de Junio de 2001, que afecta a 28 playas y 20 municipios.

En el año 2007, a la firma de la renovación del Acuerdo Marco, la Federación Vizcaína de Salvamento y Socorrismo (FVSS) y la Obra Social de la BBK, dejaron de formar parte de dicho Acuerdo.

En 20 de febrero 2012, se firma un nuevo Acuerdo Marco, el Departamento de Salud de Gobierno Vasco, deja de formar parte del mismo, continuando en el Comité de Calidad y Medio Ambiente del Sistema Integrado de Gestión de las Playas de Bizkaia y siendo miembro de la Organización.

Por tanto, la **Organización** es el conjunto de entidades que intervienen en la gestión de las Playas de Bizkaia, que figuran como firmantes del referido Acuerdo Marco y que con el objetivo de conseguir una optimización de los recursos técnicos, humanos y económicos para dar un mejor servicio a la ciudadanía y lograr un mayor cuidado del entorno en el que éstos desarrollan sus actividades, deciden realizar la gestión que las entidades participantes llevan a cabo de la manera más eficaz posible, utilizando como modelo las normas internacionales UNE-EN ISO 9001, de la Calidad, UNE-EN ISO 14001, Ambiental y implantando el Sistema Integrado de Gestión (en adelante SIG).



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 5 de 55

La Organización, de acuerdo a lo firmado en el "Acuerdo Marco sobre la Gestión y la Calidad de las playas de Bizkaia y sus Ámbitos de Influencia" año 2012, decide en el año 2014, en la medida de lo posible y paulatinamente, implantar el Sistema de Gestión en todas las playas de Bizkaia.

La diferencia principal, radica en que ciertas playas certifican el sistema implantado, otras se preparan para futuras certificaciones y por último, las menos utilizan el SIG como método de gestión pero no tienen previsión de obtener certificación (características muy específicas en el tipo de servicio, causadas por la morfología de la playa).

En 2013, Diputación Foral de Bizkaia colaboró con el Ayto. de Gorliz, para certificar su playa, según la norma UNE 187001, en la actualidad UNE-ISO 13009 Turismo y servicios relacionados. Requisitos y recomendaciones para la gestión de las playas.

En 2019, desde la Diputación Foral de Bizkaia se promueve la elaboración de diferentes cartas de servicios cuyo impacto en la ciudadanía sea significativo, favoreciendo la difusión de una oferta de servicios excelentes a través de los estándares de calidad. Derivado de ello se decide elaborar la Carta de Servicios de los servicios de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, del servicio de hondartzainas y del servicio de limpieza y acondicionamiento, dependientes de DFB bajo el referencial UNE 93200 Cartas de Servicios. Requisitos.

Las Cartas de Servicios se incluyen en la documentación ya desarrollada para el SIG, no estando incluidas en el alcance de la certificación.

La Comisión de Seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, está compuesta por las entidades que habiendo firmado el Acuerdo Marco, deciden implantar dicho sistema, para alcanzar y posteriormente mantener la certificación de las playas en las normas UNE-EN ISO 9001 de la Calidad, y UNE-EN ISO 14001, Ambiental y cuando proceda, EMAS, siendo el/la Presidente/Presidenta de la Comisión de seguimiento del Sistema Integrado de Gestión designado/designada por la Diputación Foral de Bizkaia igual que en el "Acuerdo Marco sobre la Gestión y Calidad de las Playas de Bizkaia y sus Ámbitos de Influencia."

Por lo tanto, la Organización que dirige el Sistema Integrado de Gestión de las playas de Bizkaia es la siguiente:

Comisión: Firmantes del Acuerdo Marco

Comité: Firmantes del Acuerdo Marco y Responsable del Dpto. de Salud de G^oV^o

Dirección del SIG: Comisión + Comité

- ✓Presidente Comisión + Comité: Diputada de Sostenibilidad y Medio Natural
- ✓Responsable del SIG y Secretaría del mismo: Dirección General de Medio Ambiente
- ✓Representantes de la Comisión y Comité de los Ayuntamientos.
- ✓Representante del Comité del Dpto. de Salud de G^oV^o.
- ✓Responsable de Calidad y medio Ambiente de D.F.B.
- ✓Técnicos Asignados por cada entidad.

(Ver PBPO 01.02 Organización y Responsabilidades y PBPO 01.04 Revisión del Sistema por la Dirección.)

Una vez establecida la Organización, se define este Manual que tiene por objeto definir la



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 6 de 55

Política Integrada de la Calidad y Ambiental, las responsabilidades, la organización y el tipo y grado de control necesarios para garantizar que las actividades desarrolladas por las diferentes entidades que participan en la gestión de las Playas de Bizkaia:

- Realicen sus servicios con las más altas cotas de Calidad, consiguiendo de ese modo lograr la satisfacción de las personas usuarias de las playas.
- Sean respetuosas, minimizando en la medida de lo posible los impactos ambientales que provocan sobre éste, manteniendo el compromiso de cumplir la legislación ambiental aplicable y cualquier otro compromiso que se haya establecido en esta materia, y mejorando paulatinamente su comportamiento ambiental.

Este Manual es aplicable a la totalidad de sus miembros de la Organización, que están obligados/obligadas a cumplir sus requerimientos, siendo especialmente los/las responsables de cada área funcional, Servicio o Departamento las personas encargadas de difundirlo hasta el último/última de sus colaboradores/colaboradoras.

El Manual no es una declaración de intenciones, sino que es la expresión de lo que la Dirección de la Organización ha decidido implantar para lograr los objetivos definidos explícitamente en materia de Calidad y Medio Ambiente. Por lo tanto, al ser un documento vivo debe mantenerse constantemente actualizado, reflejando, en cada momento, la situación real del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental. Por ello el concepto de Mejora Continua está siempre presente en cualquier aspecto de la Gestión del Sistema.

Alcance:

El alcance de este Sistema es la "Gestión de las Playas", abarcando todas las actividades realizadas por la Organización en materia de Playas, tales como el control sanitario, servicios de prevención, salvamento y socorrismo, de vigilancia, el equipamiento y servicios públicos, fomento de actividades culturales y divulgativas y mejora de accesos y servicios específicos a personas con discapacidad.

En el proceso PBPO 01.10 Contexto de la Organización, se analizan las cuestiones, que puedan afectar positiva o negativamente, a la ESTRATEGIA y la gestión ambiental, entre ellas:

Cuestiones Externas: No tenemos el control, pero si capacidad de influencia

Cuestiones Internas: Son tenidas en consideración para asegurar la continuidad del SIG.

Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos y los asumidos voluntariamente.

Detalladamente estas actividades incluyen:

- Control de la calidad higiénico-sanitaria de las aguas de baño e información a las personas usuarios sobre el estado sanitario de las emisiones.
- Limpieza de las playas y sus entornos, (incluida el área periplayera) y gestión de los residuos tanto naturales como generados por las personas usuarias.
- Tipo y grado de control de las actividades que se realizan en las playas, incluidas las náuticas, lúdicas y deportivas en aguas litorales, la estancia en la playa, y la realización de actividades de ocio o deportivas en la misma.
- Control de actos lúdicos y deportivos que se organicen esporádicamente en las playas.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 7 de 55

- Dotación y gestión de un servicio de vigilancia y apoyo a las personas usuarios.
- Dotación y gestión de un servicio de prevención, salvamento y socorrismo.
- Desarrollo de actividades de divulgación en materia ambiental.
- Desarrollo de actividades informativas sobre el entorno.
- Dotación y mantenimiento de mobiliario e instalaciones.
- Dotación y mantenimiento de servicios públicos.
- Ejecución y gestión de infraestructuras para el acceso de vehículos y de aparcamientos con destino a las playas.
- Objetivos y Programas de Gestión.
- Ejecución y gestión de infraestructuras para el acceso peatonal cómodo y seguro a las playas.
- Gestionar las posibilidades de acceso a las playas y disfrute de las mismas, con la finalidad de aumentar la accesibilidad global del entorno.
- Fomento, gestión y control de instalaciones de hostelería en las playas y su entorno.

La Organización considera que la Calidad del servicio que ofrece a las personas usuarias de las playas pasa por gestionar adecuadamente estas actividades, algunas de las cuales son definidas por la propia Organización, como son la dotación del mobiliario e instalaciones, que puede variar en función de las necesidades detectadas y de los recursos disponibles, y sin embargo otras son ineludibles, como el control higiénico-sanitario del agua de baño o el control de los actos lúdicos, deportivos o de cualquier otra naturaleza que tienen lugar en las playas.

La Dirección delega la responsabilidad de la revisión y actualización periódica del Manual, así como de la implantación, mantenimiento y adecuación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental de acuerdo con las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, y cuando proceda EMAS (UNE-ISO 13009 en el caso de Gorliz, es mantenida por el Ayto.) y por parte de DFB se mantiene la Carta de Servicios de los servicios de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, del servicio de hondartzainas y del servicio de limpieza y acondicionamiento, bajo el referencial UNE 93200 Cartas de Servicios. Requisitos, en el/la Responsable del Sistema Integrado de Gestión (en adelante, Responsable del SIG), que asume las funciones de la Alta Dirección. Estas funciones se amplían para aquellas playas cuyo SGA está adaptado a los requisitos del Reglamento EMAS, fundamentalmente en materia de comunicación de los resultados del comportamiento ambiental.

La revisión vigente del Manual se indica en la página de portada, estando autorizada y aprobada mediante el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección que corresponda, se mantiene como información documentada y está disponible para las partes interesadas, al igual que la Política de la Calidad y Ambiental.

El Sistema de Gestión definido en este Manual afecta a todas las playas de Bizkaia y en particular a las playas certificadas en 9001 y 14001, siendo estas las siguientes:



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 8 de 55

Ayuntamiento	Playa	Certificada / Año	Control Sanitario	Servicio SOS
Muskiz	La Arena	2004	Si	Si
Zierbena				
Getxo	Las Arenas	No	Si	Si
	Ereaga	2009	Si	Si
	Arrigunaga	2009	Si	Si
	Gorrondatxe	No	Si	Si
Getxo / Sopela	Barinatxe	No	Si	Si
Sopela	Arriatera Atxabiribil	2005	Si	Si
Sopela / Barrika	Meñakoz	No	No	No
Barrika	Barrika	No	No	No
	Muriola	No	Si	Si
Plentzia	Plentzia	2008	Si	Si
Gorliz	Gorliz	2012	Si	Si
Lemoiz	Armintza	No	Si	Si
Bakio	Bakio	2004	Si	Si
Bermeo	Aritzatxu	2010	Si	Si
Mundaka	Hondartzape	No	No	No
	Laidatxu	No	Si	Si
Sukarrieta	Toña	No	No	Si
	San Antonio	No	No	Si
	Kanala	No	No	No
Gautegiz Arteaga	Kanalape	No	No	No
Ibarrangelu	Laida	2004	Si	Si
	Laga	2004	Si	Si
Ea	Ea	2014	Si	Si
Ispaster	Ogella	2006	Si	Si
Lekeitio	Isuntza	2006	Si	Si
Mendexa	Karraspio	2004	Si	Si
Ondarroa	Arrigorri	2008	Si	Si



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 9 de 55

Las Cartas de Servicios de los servicios de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, del servicio de hondartzainas y del servicio de limpieza y acondicionamiento, queda definido en las playas indicadas en el siguiente cuadro:

Ayuntamiento	Playa	Prevención de Accidentes, Socorrismo y Asistencia	Servicio de Limpieza y Acondicionamiento	Hondartzainas
Muskiz Zierbena	La Arena	Si	Si	Si
Getxo	Las Arenas	Si	No	1 presencia para las 4 playas con apoyo de coordinador
	Ereaga	Si	No	
	Arrigunaga	Si	No	
	Gorrondatxe	Si	No	
Getxo / Sopela	Barinatxe	Si	Si	Si
Sopela	Arriatera Atxabiribil	Si	Si	Si
Sopela / Barrika	Meñakoz	No	*Si	*Coordinador, según necesidades servicio
Barrika	Barrika	No	*Si	Coordinador, según necesidades servicio
	Muriola	Si	Si	
Plentzia	Plentzia	Si	Si	Si
Gorliz	Gorliz	Si	Si	Si
Lemoiz	Armintza	Si	Si	Coordinador, según necesidades servicio
Bakio	Bakio	Si	Si	Si
Bermeo	Aritzatxu	Si	Si	Coordinador, según necesidades servicio
Mundaka	Hondartzape	No	Si	
	Laidatxu	Si	Si	
Sukarrieta	Toña	Si	Si	
	Kanala	No	Si	
Busturia	San Antonio	Si	Si	Si
Gautegiz Arteaga	Kanalape	No	Si	Coordinador, según necesidades servicio
Ibarrangelu	Laida	Si	Si	Si
	Laga	Si	Si	Si
Ea	Ea	Si	Si	Coordinador, según necesidades servicio
Ispaster	Ogella	Si	Si	
Lekeitio	Isuntza	Si	Si	Si
Mendexa	Karraspio	Si	Si	Si
Ondarroa	Arrigorri	Si	Si	Coordinador, según necesidades servicio

* Playas acceso cerrado en 2019



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 19

Hoja 10 de 55

Se considera requisito No Aplicable al SIG de las Playas de Bizkaia, el siguiente:

En lo relativo al apartado 8.3 de la norma UNE-EN ISO 9001 (Diseño y desarrollo de los productos y servicios), la Organización considera que sus actividades de gestión no pueden considerarse como diseño y desarrollo de los productos y servicios, ya que estas actividades dependerían también de otras entidades o instituciones, como son Patronato del Urdaibai, URA (Agencia Vasca del Agua) o Demarcación de Costas, que no forman parte del SIG.

0.2. - PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El conjunto de actividades objeto de este sistema de gestión se desarrollan fundamentalmente en entornos naturales de playa y afecta también a instalaciones e infraestructuras vinculadas y próximas a estos entornos.

En la gestión de las actividades que se desarrollan en las playas del litoral de Bizkaia participan varios organismos y administraciones, que en lo sucesivo denominaremos "entidades". El objeto básico que todas ellas persiguen es el de permitir el uso de estos entornos en condiciones de seguridad, comodidad e higiene adecuados, así como la defensa de la riqueza natural que todos tienen.

Las diferentes entidades llevan actuando en las playas desde hace bastantes años y con el tiempo se ha consolidado una estructura, forma de trabajar, compromisos y obligaciones, forma de relación entre todas ellas, que responde, en unos casos, a exigencias legales, y en otros, a costumbres adquiridas durante esos años, las cuales culminaron con la firma del "1º Acuerdo Marco sobre la gestión y la calidad de las playas de Bizkaia y sus ámbitos de influencia", compromiso en el que se estableció cuál y cómo es la organización del sistema de gestión de las playas de Bizkaia.

Las entidades firmantes del 1º **Acuerdo Marco** fueron:

- ✚ Departamento de Salud del Gobierno Vasco.
- ✚ Diputación Foral de Bizkaia a través del Dpto. de Medio Ambiente (en la actualidad: Dpto. de Sostenibilidad y Medio Natural).
- ✚ Los Ayuntamientos de:
MUSKIZ - ZIERBENA - BARRIKA - LEMOIZ - BAKIO BERMEO - MUNDACA -
SUKARRIETA - BUSTURIA - GAUTEGIZ ARTEAGA - IBARRANGELU - EA - ISPASTER -
LEKEITIO - MENDEXA - ONDARROA
- ✚ La Federación Vizcaína de Salvamento y Socorrismo.
- ✚ La Obra Social de Bilbao Bizkaia Kutxa.

Posteriormente se procedió a la inclusión de nuevas entidades como miembros: **GETXO - SOPELANA - PLENTZIA Y GORLIZ** realizando las modificaciones oportunas del Acuerdo Marco siguiendo la línea de mejora continua en la que se basa el SIG.

El 20 de febrero de 2012, se firma un nuevo Acuerdo Marco.

Los firmantes de dicho acuerdo son:



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 19

Hoja 11 de 55

- Diputación Foral de Bizkaia, a través del Dpto. de Medio Ambiente (en la actualidad: Dpto. de Sostenibilidad y Medio Natural).
- Los Ayuntamientos de:
MUSKIZ - ZIERBENA - BARRIKA - LEMOIZ - BAKIO - BERMEO - MUNDAKA -
SUKARRIETA - BUSTURIA - IBARRANGELU - EA - ISPASTER - LEKEITIO -
MENDEXA - ONDARROA - GETXO - SOPELANA.- PLENTZIA Y GORLIZ.

De conformidad con dicho Acuerdo Marco el sistema de gestión que está dirigido por un órgano colegiado, denominado Comisión de Seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, en el que están representados/representadas todos/todas los/las firmantes de mismo, y que se constituye como la Dirección real y por tanto máxima responsable del mismo.

Uno de los objetivos del acuerdo es la implantación de un Sistema Integrado de Gestión en las Playas objeto del mismo. A la vista de los servicios que se atienden, infraestructura e instalaciones existentes, número de usuarias/usuarios y otros factores se decide inicialmente implantar y certificar el sistema de gestión a las playas de La Arena, Bakio, Laida, Laga, y Karraspio, sumándose en el año 2005 la playa de Arrietara - Atxabiribil, en la temporada 2006 las de Ogella e Isuntza, en 2008 Plentzia y Arrigorri, en 2009 Ereaga y Arrigunaga, en 2010 la playa de, Aritzatxu , en el año 2012 la playa de Gorniz y en 2014 la playa de Ea, lo cual determina la implicación directa de los Ayuntamientos de los términos municipales donde se ubican estas playas y cuya relación y situación (certificadas o no) se ha descrito anteriormente.

Estos Ayuntamientos junto con el Departamento de Salud del Gobierno Vasco y el Dpto. de Sostenibilidad y Medio Natural) de Diputación Foral de Bizkaia son los responsables de las actividades que incluye el Sistema Integrado de Gestión objeto del presente Manual.

En el año 2006, se amplió el alcance del sistema de gestión ambiental de la Playa de Bakio para dar cumplimiento a los requisitos del Registro EMAS.

En el año 2013, GORLIZ amplía el alcance del SIG con la incorporación de los requisitos de la norma UNE-ISO 13009. Requisitos para la prestación del servicio. Se adaptó la documentación ya existente a los requisitos específicos de calidad de dicha norma.

En 2019 se adaptó la documentación ya existente a los requisitos específicos de calidad de la Norma UNE 93200.

Las responsabilidades que cada parte asume son las siguientes:

- ⇒ El Departamento de Salud del Gobierno Vasco realiza control de la calidad de las aguas litorales, la determinación de su aptitud para el baño y la aplicación de medidas sanitarias. Todas estas acciones son competencia del Departamento de Salud del Gobierno Vasco.
- ⇒ El Departamento de Dpto. de Sostenibilidad y Medio Natural de la Diputación Foral de Bizkaia es responsable de:
 - Los trabajos de limpieza y mantenimiento en condiciones adecuadas de las playas y sus entornos próximos.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 19

Hoja 12 de 55

- La financiación del servicio de vigilancia de las playas.
 - La dotación, instalación, retirada y mantenimiento del equipamiento instalado dentro de las playas.
 - La financiación del servicio de Salvamento y Socorrismo
- ⇒ Los Ayuntamientos integrados en el Sistema se ocupan de:
- Las funciones de policía de las playas y sus entornos, para lo que contarán con la colaboración del personal destinado a salvamento y socorrismo y del destinado a vigilancia.
 - La ejecución y mantenimiento de las infraestructuras para el acceso de las personas usuarias a las playas tanto a través de los vehículos privados o públicos, como peatonalmente.
 - Según proceda, se encargarán de la ejecución de los edificios e instalaciones fijas para los servicios públicos de usuarios/usuarias, servicios de salvamento y socorrismo y vigilancia e instalaciones necesarias, su mantenimiento y gestión para el funcionamiento durante las correspondientes campañas, apertura, limpieza, dotación de material, personal que los atienda.
- Suministro de agua potable y electricidad. Para el desarrollo de las actividades citadas las entidades participantes en el Sistema Integral de Gestión de las Playas de Bizkaia cuentan con los recursos precisos:
 - ⇒ Cada una de las administraciones que participa en la gestión de las playas dispone de partidas presupuestarias correspondientes para atender las actuaciones a las que se han comprometido o tienen obligación de atender.
 - ⇒ Cuando dichas administraciones no disponen de recursos técnicos y/o humanos suficientes o adecuados en número o capacitación recurren a la contratación de los servicios o de las obras precisas.
 - ⇒ Las responsabilidades de las personas asignadas por cada administración u organismo figuran en las correspondientes estructuras orgánicas de la/s oficina/s encargada/s de atender los respectivos servicios.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 13 de 55

0.3.- POLÍTICA INTEGRADA DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL



Las playas son áreas naturales o artificiales muy utilizadas por la ciudadanía como espacios de ocio, especialmente en época estival. El territorio histórico de Bizkaia cuenta, a lo largo de su litoral, con 28 playas equipadas en su mayoría con numerosos servicios para las personas usuarias que se acercan a ellas.

La gestión de las Playas de Bizkaia es una actividad compleja que implica el trabajo coordinado de diferentes entidades: Diputación Foral de Bizkaia, Departamento de Salud del Gobierno Vasco y Ayuntamientos de los términos municipales en los que se ubican estos espacios.

Las entidades participantes tienen como objetivo optimizar los recursos técnicos, humanos y económicos en aras de un mejor servicio a la ciudadanía y **mejorar el comportamiento ambiental de la organización y de las personas que disfrutan de las playas**, para lo cual suscribieron el "Acuerdo Marco sobre la gestión y la calidad de las playas de Bizkaia y sus ámbitos de influencia", que afecta a 28 playas y 19 municipios.

Los objetivos principales que se persiguen son:

1. Que sea posible el uso de las playas en condiciones higiénico-sanitarias, que garantizan la seguridad, higiene y salud de las personas, la disponibilidad de servicios, etc.
2. Que se minimice el impacto de las actividades que se llevan a cabo en estos ecosistemas, **garantizando la mejora continua del comportamiento ambiental.**
3. Facilitar a las personas usuarias las mismas posibilidades de acceso y disfrute, con la mayor autonomía posible, con la finalidad de aumentar la accesibilidad global de la playa.
4. Proporcionar servicios de apoyo para lograr plena satisfacción de las personas usuarias en las actividades que desarrollan en la playa.

Para lograr estos objetivos, la Comisión de Seguimiento del mencionado Acuerdo Marco decidió implantar un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que cumpla los requisitos de la Calidad de ISO 9001, Ambientales de ISO 14001, cuando proceda, EMAS, y UNE-ISO 13009 en el caso específico de Gorniz, certificando las siguientes playas:

AÑO 2004: KARRASPIO, LAIDA, LAGA, BAKIO Y LA ARENA

AÑO 2005: ARRIATERA-ATXABIRIBIL

AÑO 2006. OGELLA E ISUNTZA



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 19

Hoja 14 de 55

AÑO 2008: PLENTZIA Y ARRIGORRI

AÑO 2009: EREAGA Y ARRIGUNAGA

AÑO 2010: ARITZATXU

AÑO 2012: GORLIZ

AÑO 2014: EA

Siendo el Alcance de la certificación La Gestión de las Playas.

Por ello, las entidades participantes en su gestión se comprometen a:

- Cumplir con los requisitos de las personas usuarias y ofrecerles un servicio de calidad de forma que sea posible el uso y disfrute de las playas en condiciones idóneas de accesibilidad, seguridad, comodidad y condiciones higiénico-sanitarias, gestionando adecuadamente el agua, la arena, los servicios, los locales y áreas adyacentes, los aparcamientos y los paseos, y estableciendo los planes adecuados a las emergencias que puedan surgir.
- Hacer compatible la afluencia de las personas a las playas con el respeto al medio ambiente, de forma que no afecte al entorno, gestionando racionalmente los recursos y minimizando el impacto ambiental de las actividades que se desarrollan, previniendo las fuentes de contaminación en origen y potenciando la reducción de los vertidos, emisiones y residuos, y su adecuada gestión.
- Fomentar el conocimiento de estos entornos a través de políticas divulgativas y de información, con el fin de conseguir un mayor disfrute de las personas usuarias y su participación activa, atendiendo a sus comentarios y sugerencias razonables.
- Formar al personal que interviene en la gestión de las playas en aspectos de la Calidad y protección del Medio Ambiente para su mayor concienciación, implicación y participación en el SIG.
- Formar al personal que sea preciso para garantizar su competencia, con el fin de incrementar la concienciación sobre la accesibilidad global y el trato hacia las personas usuarias con alguna discapacidad.
- Facilitar el acceso y uso de las playas a todo tipo de colectivos, especialmente aquellos cuya movilidad es reducida.
- Proteger el medio ambiente.
- Cumplir y hacer cumplir toda la legislación vigente, incluida la ambiental y aquellos otros compromisos adquiridos para el buen funcionamiento de las playas.
- Establecer mecanismos de mejora continua de la eficacia del SIG, con la finalidad de que mejore el desempeño ambiental de la organización de estos espacios en todos los aspectos posibles, tanto de la Calidad como de protección del Medio Ambiente y de la Accesibilidad.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 19
Hoja 15 de 55

- ❑ Difundir ampliamente esta Política, haciéndola accesible tanto al personal de las entidades participantes como a las personas usuarias y las contratadas. Para ello se entregará siempre copia de la misma en los diferentes cursos de formación que se den y se expondrá en todos los centros de trabajo. Para la difusión de la Política a demanda de las personas usuarias, se dispondrán copias en las propias playas y en las oficinas de cada entidad, se divulgará también a través de la página Web de playas.

Para lograr estos objetivos, la organización define programas de gestión específicos y establece un Comité de la Calidad y Ambiental, que es el órgano de dirección de los aspectos de Calidad y Ambiental de la gestión de las Playas, del que forman parte todas las entidades que participan en esta gestión, y que coordina las actividades a desarrollar en este campo, así como la implantación, mantenimiento y actualización del SIG mediante la realización de auditorías y la revisión periódica del mismo.

Fdo.: Elena Unzueta Torre

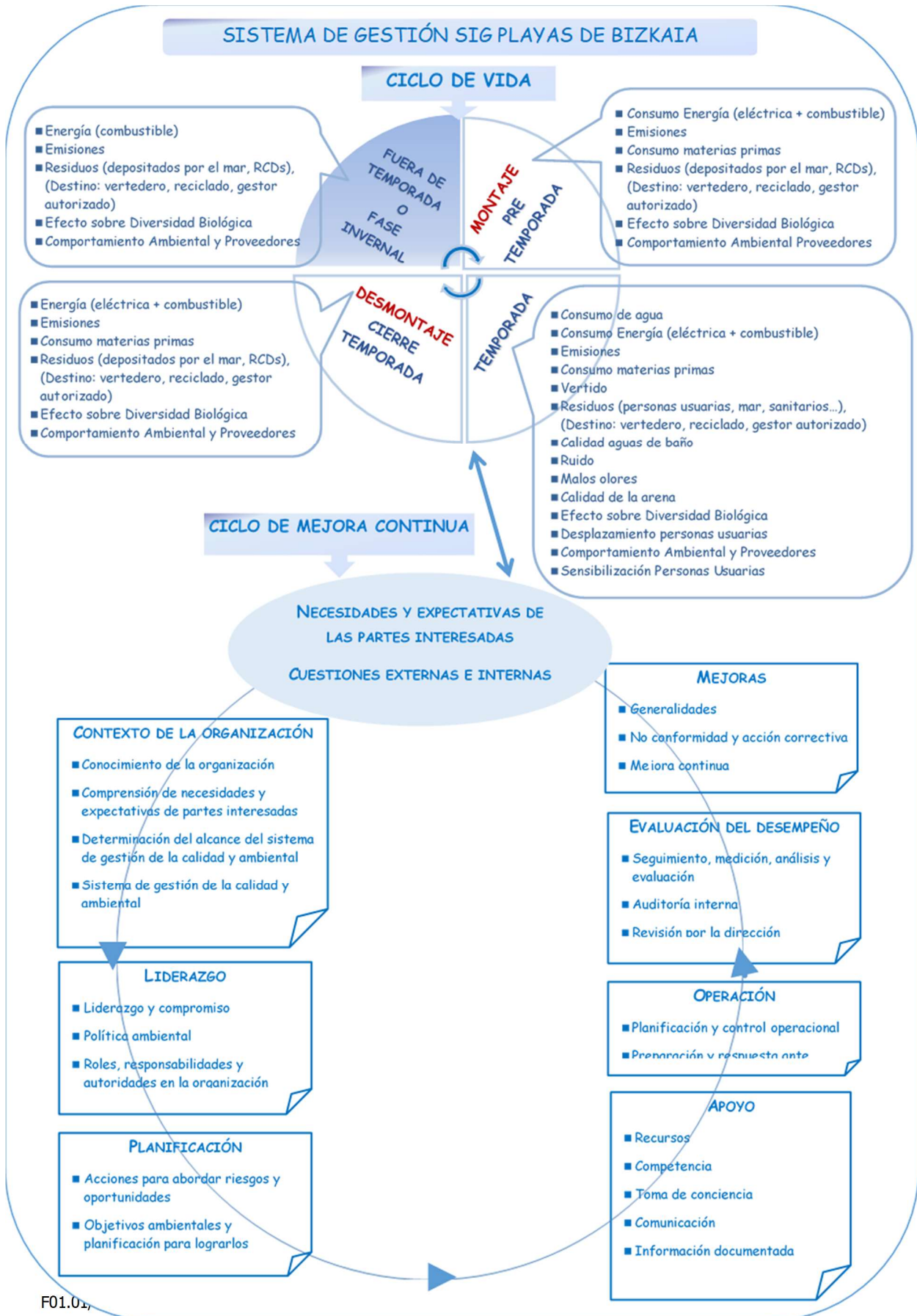
Presidenta de la Comisión de Seguimiento del Sistema Integrado de Gestión de las Playas de Bizkaia

Fecha: 24.05.2019



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

0.4. - DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL





MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 19

Hoja 17 de 55

0.5. - GESTIÓN DEL MANUAL

El Manual de Gestión es redactado por el Responsable del SIG y aprobado por la Alta Dirección, después de someterlo al proceso de estudio preceptivo, toda la información documentada del Sistema de Gestión.

El Manual está formado por 6 capítulos además de un capítulo de Introducción señalado como Capítulo 0 (con subcapítulos 0.0., 0.1, etc.), formando, por lo tanto, un total de 5 capítulos.

Capítulo 0 - Introducción

Capítulo 1 - Responsabilidades de la Alta Dirección

Capítulo 2 - Gestión de los recursos

Capítulo 3 - Gestión de los procesos de realización de los servicios

Capítulo 4 - Evaluación de los procesos

Capítulo 5 - Mejora

La página de portada del Manual señala la revisión del mismo. Se emite en revisión número 00, que va aumentando correlativamente a medida que se realizan sucesivas revisiones. Para ser válido debe estar aprobado por la Dirección, con indicación de la fecha desde la que es aplicable, o bien figura el nº de Acta en el que fue aprobado y la fecha.

Cada año, si no existe antes algún motivo de urgencia, se realiza la revisión del Manual para introducir las modificaciones que se hayan considerado necesarias, o para constatar que sigue siendo válido en su redacción actual. En este último caso no se modifica el nivel de revisión del Manual.

Los capítulos no son independientes, cualquier modificación de alguno de ellos implica una nueva revisión del Manual.

Por lo anteriormente expuesto, tanto el Manual como sus capítulos, incluyendo la Política de la Calidad y Ambiental estarán siempre en la misma edición.

Dado que el conocimiento del Manual es básico para que el SIG se entienda y se aplique en la Organización, se difunde ampliamente según se indica en la Lista de reparto de documentos del sistema. A decisión de la Alta Dirección se considerará la elaboración, con carácter informativo, de una versión reducida y no controlada de este Manual.

Se mantiene un archivo histórico de las distintas revisiones del Manual. Los históricos del Manual se conservarán durante 3 años que es el periodo de vigencia del certificado.

En la portada del Manual, se indican las modificaciones de los últimos 3 años.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

PBPO 01.01. Control de los Documentos.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 18 de 55

0.6.- MAPA DE PROCESOS E INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS

(Ver Excel: PROCESOS SIG Playas Estratégicos Operativos)





MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 19 de 55

Los procesos asociados a los servicios incluidos en la Carta de Servicios, son los siguientes:

Proceso	Prevención de Accidentes, Socorrismo y Asistencia	Servicio de Limpieza y Acondicionamiento	Hondartzainas
Revisión del Sistema	✓	✓	✓
Comunicación Interna y Externa	✓	✓	✓
Gestión de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia	✓		
Gestión de la Limpieza y el Acondicionamiento de las Playas de Bizkaia y de sus Áreas de Influencia		✓	
Gestión del Servicio de Hondartzainas			✓
Incidencias y Reclamaciones	✓	✓	✓
No Conformidades, Acciones Correctivas y de Mejora	✓	✓	✓
Auditorías Internas	✓	✓	✓
Medición de las expectativas y satisfacción de Las Personas Usuaris de Las Playas	✓	✓	✓

0.7. - INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental de las Playas de Bizkaia está documentado por:

- 1.- El presente Manual, cuyo control está reflejado en el mismo, en el que se incluye la Política de la Calidad y Ambiental con los objetivos generales de la organización, y en el procedimiento de Control de los Documentos PBPO 01.01.
- 2.- Procedimientos operativos documentados que describen los procesos para llevar a la práctica las actividades descritas en este Manual y que están sometidos al procedimiento de Control de los Documentos PBPO 01.01.
- 3.- Instrucciones de Trabajo en la medida que sean necesarias, primero para aquellas actividades en las que su no existencia posibilitaría errores, y segundo para conseguir la mejora continua del SIG.
- 4.- Planes de Control para aquellas actividades cuya no existencia facilitaría fallos en el control de los procesos.
- 5.- Los registros de la Calidad y Ambiental requeridos por las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, cuando proceda, EMAS (UNE-ISO 13009, en el caso de Gorliz), y UNE 93200 para los servicios de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, del servicio de hondartzainas y del servicio de limpieza y acondicionamiento de DFB, para



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 20 de 55

proporcionar la evidencia de los resultados alcanzados que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental implantado y certificado en las Playas de Bizkaia, funcionan correctamente según se indica en el PBPO 01.03 Registros de la Calidad y Ambiental, en los que están determinados y definidos.

6.- Otros documentos como: Servicio de Socorristas de playa o Servicio de Hondartzainas de las playas de Bizkaia, Programa de Control Sanitario de las Aguas de Baño. Edición anual del Departamento de Salud del Gobierno Vasco, etc...

7 Identificación, cumplimiento y evaluación de los Requisitos Legales y Otros Requisitos, según se indica en el PBPO 01.08.

La información documentada tanto interna como externa, está soportada en diferentes medios (papel, electrónico, etc.), se presenta en diferentes formatos (planos, gráficos, tablas de información, fotografías, etc.) y se mantiene constantemente actualizada, reflejando, en cada momento, la situación real del SIG, implicando según sus competencias a las personas que realizan trabajos bajo el control de la Organización.

La Organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados alcanzados, durante 3 años.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 21 de 55

1.- RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN

1.1.- LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección de la Organización (Comisión de Seguimiento del Sistema Integrado de Gestión + Comité que incluye al Responsable del Dpto. de Salud de G^oV^o) ha asumido (a la firma del Acuerdo Marco), la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SIG, mediante informes de resultados y los compromisos de:

Asegurarse de que se establezcan la Política de la Calidad y Ambiental, incluida en el PBMI 0.3 y que es difundida ampliamente en toda la Organización, de los objetivos de calidad y ambientales y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización, a través del Comité de Calidad y Ambiental, del que es Presidente/Presidenta el/la Responsable del SIG, como el órgano de seguimiento de los objetivos generales establecidos en la Política. Asegurar la integración de los requisitos transmitiendo a la Organización la importancia de satisfacer los requisitos de las personas usuarias, así como de respeto ambiental y cumplir con la legislación, reglamentación y cualquier otro requisito que sea aplicable, promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios y comunicar la importancia de una gestión ambiental eficaz conforme a los requisitos del SIG, mediante la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental, así como adoptar una metodología de trabajo enfocada a atender a las personas usuarias y la protección del medio ambiente, de forma que se persiga siempre el cumplimiento de los requisitos de las personas y la mejora del comportamiento ambiental de la organización, asegurándose de que el SIG logre los resultados previstos, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema, promoviendo la mejora continua y apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Además, la Dirección se compromete en la Revisión del Sistema por la Dirección, como se recoge en el procedimiento de "Revisión del Sistema por la Dirección" PBPO 01.04.

1.2.- ENFOQUE AL USUARIO/USUARIA Y AMBIENTAL

Las entidades que gestionan las playas tienen un carácter eminentemente público, de servicio a la ciudadanía (usuarias/usuarios) de las playas. Por ello, uno de sus objetivos principales es en la medida de lo posible, satisfacer sus necesidades, cumpliendo sus requisitos de usuarios / usuarias y los legales y reglamentarios aplicables, atendiendo a sus reclamaciones, solicitudes, inquietudes y propuestas e intentando mantener un trato lo más directo posible.

La Organización, en la medida de lo posible (dependiendo de la especial orografía) facilita las mismas posibilidades de acceso a las playas a todos sus usuarios/usuarias, se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar al servicio y al aumento de su satisfacción, se define en el proceso PBPO 01.09 Riesgos y Oportunidades.

Por otro lado, el enfoque ambiental del Sistema hace que el otro objetivo prioritario de la



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 22 de 55

organización sea la mejora del comportamiento ambiental de la organización, la protección del medio ambiente, de manera que se minimicen en lo posible los impactos negativos sobre éste causados por las actividades de la Organización o por los propios usuarios/usuarios de las playas durante su estancia en ellas.

De este modo, la Organización capta las cambiantes necesidades y expectativas de las personas usuarias, e intenta satisfacerles en aquello que le solicitan siempre que no presente incompatibilidades con la protección y gestión Ambiental, y que los recursos lo permitan.

La comunicación con las personas usuarios se refleja especialmente en el procedimiento de Gestión del Servicio de Hondartzainas, PBPO 03.04, en el procedimiento PBPO 04.04 Medición de las expectativas y satisfacción de las personas usuarias y en el procedimiento PBPO 01.05, Comunicación Interna y Externa.

1.3.- POLÍTICA DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

La Alta Dirección establece, implementa y mantiene la Política de la Calidad y Ambiental.

La Política de la Calidad y Ambiental está expresada en el capítulo PBMI 0.3 y consiste en tener a las personas usuarias de las playas como centro de las actividades de la organización, cultivar el respeto al medio ambiente y el compromiso de reducir el impacto que las actividades de cada persona de la organización provocan sobre el mismo, fomentar la formación y la participación de las personas mediante una adecuada motivación y establecer los mecanismos que posibiliten:

- Proteger el medio ambiente.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos asumidos voluntariamente.
- Mejora continua de la eficacia del SIG, con la finalidad de que mejore el desempeño ambiental de la organización.

Esta política se mantiene como información documentada y es transmitida a cada Responsable de Calidad y Medio Ambiente de las entidades que forman parte de la gestión de las playas, los cuales, a su vez, se encargan de darle la mayor difusión posible entre los/las miembros de su organización hasta el último escalón de la misma y se revisa periódicamente.

También se difunde y está disponible para todas las partes interesadas, mediante diferentes métodos: su colocación en tabloneros, **la entrega de copias de la política por parte de Hondartzainas y socorristas, en caso de solicitarlo la persona interesada**, su publicación en las páginas web municipales, o bien otros métodos establecidos por cada ayuntamiento. Además, se comunica a las contratadas durante la formación anual que reciben por parte del Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural de la DFB, se difunde entre las empresas que puntualmente realizan trabajos en los arenales y las que realizan actividades temporales.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 23 de 55

1.4. - PLANIFICACIÓN

1.4.1. - OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y AMBIENTALES

La Organización ha establecido los Objetivos de la Calidad y Ambientales, adecuados a la Política, teniendo en cuenta, además de los aspectos ambientales significativos y los requisitos legales y otros requisitos, los riesgos y las oportunidades, los Programas de Gestión para su cumplimiento, incluidos los que mejoren la Accesibilidad. Son revisados periódicamente para comprobar su eficacia y plantear nuevos objetivos como se indica en el PBPO 01.07, Objetivos y Programas de Gestión.

1.4.2. - ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS

Inicialmente se realizará un análisis de cuáles son las expectativas de la persona usuaria con relación a los posibles compromisos, cuáles son los atributos clave que determinan el cumplimiento de esas expectativas y el nivel de prestación actual en relación con los posibles compromisos. Todo esto se lleva a cabo de acuerdo con lo descrito en el proceso PBPO 04.04 Medición de las expectativas y satisfacción de las personas usuarias.

Hecho esto, se determinará si el compromiso es asumible actualmente o si, por el contrario, requiere la adopción de acciones o la asignación de recursos actualmente no disponibles o pendientes de resolución. Cuando esto ocurra, las acciones a adoptar se recogen en la 'Matriz de Expectativas vs Compromisos' y se gestionarán de acuerdo con lo establecido en el proceso PBPO 04.02 No Conformidades, Acción Correctiva y de Mejora.

Los compromisos identificados como factibles (asumibles actualmente) se incluyen en la 'Matriz de Expectativas vs Compromisos', estableciendo servicio y proceso asociado, necesidad y expectativa del usuario e indicador asociado al compromiso que mida el cumplimiento del mismo.

Deberá establecerse al menos un compromiso según la Norma UNE 93200:2008 para cada servicio.

En el caso de que alguno de estos ámbitos quede excluido, o cuando para cualquier atributo clave resulte inviable establecer un compromiso, esto quedará justificado en la 'Matriz de Expectativas vs Compromisos'.

1.4.3. - PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

Las entidades que gestionan las playas de Bizkaia han llevado a cabo el proceso de implantación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental de un modo planificado.

Para ello, la Organización ha:

1. Identificado, descrito y aplicado los procesos necesarios para el SIG previsto para las Playas de Bizkaia, así como su aplicación a través de toda la Organización, determinando la secuencia e interacción de dichos procesos como se describe en el subcapítulo PBMI 0.5.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 24 de 55

2. Determinado los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la realización como el control de estos procesos sean eficaces, como se describe en los respectivos procedimientos.
3. Asegurado la disponibilidad de una adecuada infraestructura y elementos de apoyo a la gestión para apoyar la realización y seguimiento de estos procesos.
4. Establecido los procesos de seguimiento, la medición cuando sea aplicable y análisis necesarios para estos procesos a través de la gestión de datos y la evolución de los indicadores establecidos fruto de las auditorias, Reclamaciones, Acciones Correctivas y/o de Mejora, Revisión del Sistema por la Dirección, sugerencias del personal, decisiones del Comité de Calidad y Ambiental y otros elementos del Sistema.
5. Considerado el control de la calidad de las contrataciones (mantenimiento, limpieza, Salvamento y Socorrismo, etc.) encontrándose estas dentro del SIG. Del mismo modo, la Organización no se limita a mantener su Sistema, sino que se ha comprometido a llevar a cabo cuantas acciones sean necesarias para mejorarlo.
6. Establecido un procedimiento documentado para identificar los aspectos y evaluar los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios que pueda controlar. Mediante este procedimiento, PBPO 01.06, Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales, se identifican los aspectos que tienen o pueden tener impactos ambientales significativos. Este procedimiento se aplica tanto en condiciones normales como en condiciones anómalas de funcionamiento, es decir, en caso de posible accidente o incidente. El Comité de Calidad y Ambiental se asegura de que se consideran los aspectos relacionados con impactos significativos cuando se establecen Objetivos Ambientales, y el Responsable del SIG mantiene esta información actualizada. En las playas con Registro EMAS, esta identificación se amplía a los aspectos indirectos, sobre los que la organización no tiene control directo.
7. Establecido documentadamente la sistemática de determinación y acceso a los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos a los que cada entidad está sometida, y que son aplicables a los aspectos ambientales y de la calidad de sus actividades y servicios. Este aspecto se desarrolla en el procedimiento PBPO 01.08 Requisitos legales y otros requisitos.
8. Definido mediante el procedimiento PBPO 01.07 Objetivos y Programas de Gestión la sistemática para el establecimiento y documentación de Objetivos para la elaboración de los Programas de Gestión necesarios para lograrlos, que incluyen la asignación de responsabilidades y medios y el calendario de consecución de los mismos. Cuando se establecen y revisan los Objetivos, se consideran los requisitos legales y de otro tipo, los aspectos ambientales relacionados con impactos significativos, las opciones tecnológicas disponibles, los requisitos financieros y la opinión de la ciudadanía y otras



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 25 de 55

partes interesadas, y la coherencia con la Política de la Calidad y Ambiental.

9. Seguimiento de compromisos

La propia hoja de seguimiento de indicadores sirve como registro de las mediciones realizadas con la periodicidad establecida, y se utiliza también para el seguimiento de los resultados de los indicadores en general, comparándolos con el nivel del compromiso o con el valor de referencia que se haya establecido para ellos, analizando el nivel de cumplimiento de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios.

La recogida de los datos necesarios para el cálculo de cada indicador se realizará mediante los formatos o impresos establecidos al efecto, en cada caso.

10. Acciones para abordar riesgos, y oportunidades

La Organización identifica los riesgos y oportunidades para alcanzar los resultados esperados del SIG, que pueden estar relacionados con: aspectos ambientales, requisitos legales y el contexto de la organización. Este aspecto se desarrolla en el proceso PBPO 01.09 Riesgos y Oportunidades.

El Seguimiento de los riesgos y oportunidades se realizará mensualmente en base a los indicadores determinados y la evaluación al finalizar la temporada, en la revisión por la dirección de cierre de temporada.

11. Planificación de los Cambios

Cuando la Organización determine la necesidad de cambios en el SIG, estos se llevarán de manera planificada, teniendo en consideración aspectos tales como:

- ✓ Propósito de los cambios y potenciales consecuencias
- ✓ La Integridad del SIG
- ✓ La Disponibilidad de Recursos
- ✓ La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades (en referencia a sustituciones de puesto, jubilaciones, resultados electorales y por lo tanto cambio de responsables, etc.).

Para asegurar su tratamiento, este apartado se incluye en la Revisión por la Dirección.

12. Contexto en el cual se desarrolla la actividad

Examinado el contexto en el que opera, la Organización identifica los factores **internos** y **externos** que puedan ser **relevantes** para su eficacia y lograr los resultados esperados, en cuanto a la "Mejora del desempeño ambiental", "Cumplimiento de Requisitos Legales y otros Requisitos", "Cumplimiento de Objetivos de Mejora", etc.

Se consideran que, para reforzar el enfoque a procesos, aspectos como "Características del Contexto", Naturaleza del Servicio y su Ciclo de Vida", "Particularidades Organizativas", etc.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 18

Hoja 26 de 55

La organización estudia y analiza periódicamente su entorno mediante un análisis DAFO (Debilidades Amenazas - Fortalezas y Oportunidades)

Los resultados del Análisis del Contexto serán tenidos en cuenta para:

- ✓ Mantener y mejorar el SIG
- ✓ Planificar acciones para abordar Riesgos y Oportunidades derivados de dicho análisis

Anualmente se realizará una reunión en la que se abordan, la determinación de las cuestiones relevantes, el contexto de la organización y las partes interesadas y requisitos pertinentes, que se recoge en Acta. Así mismo, las conclusiones se tratan en la Revisión por la Dirección. Se define en el PBPO 01.10 Contexto de la Organización.

13. Si bien se trata con carácter general la Accesibilidad a las playas, para el caso de Gorliz y con carácter excepcional se documentó su Plan de Accesibilidad sometido a revisión anual, en el que se recojan las principales infraestructuras previstas en el entorno y zona de playa, dentro del Plan de accesibilidad municipal, junto con los requisitos legales pertinentes, de manera que se asegure el acceso, uso y disfrute de las instalaciones por parte de las personas usuarias con movilidad reducida. Tema relacionado con la UNE-ISO 13009 de Gorliz.

En el caso de ampliación o modificación de las actividades por parte de la Organización, de la detección de nueva legislación, reglamentación o requisitos legales aplicables y/o de la generación de nuevos impactos ambientales, deberá realizarse la planificación necesaria que contemple los siguientes aspectos:

- Documentación a elaborar relativa a los procesos implicados.
- Identificación de nuevos medios materiales, instalaciones, recursos y conocimientos que puedan ser necesarios.
- Inspecciones a realizar, con indicación de los medios, frecuencias, cantidades y de los criterios de aceptación o rechazo.
- Determinación y preparación de los registros requeridos.
- Determinación para lograr objetivos:
 - Que se va a hacer
 - Qué recursos se requerirán
 - Quién será responsable
 - Cuando se finalizará
 - Como se evalúan los resultados

Si alguno de los cambios afecta al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, se actúa según lo indicado en este Manual para asegurar que la integridad del Sistema se mantiene.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 27 de 55

1.5. - GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

1.5.1. - DOCUMENTO TÉCNICO

La carta de servicios incluye información referente a:

- Declaración institucional
- Misión
- Unidad responsable de la carta de servicios
- Relación y descripción de los servicios prestados.
- Direcciones, medios de acceso y horarios de los servicios
- Derechos y responsabilidades del usuario.
- Relación de la normativa reguladora de las prestaciones y servicios incluidos en la carta de servicios.
- Formación de comunicación del cumplimiento de los compromisos y vigencia (fecha de entrada en vigor)
- Formas de colaboración de los usuarios.
- Formas o mecanismos de presentación de quejas y sugerencias.
- Medidas de subsanación y compensación

Toda esta información se hará constar en la Carta de Servicios.

La redacción del texto definitivo de las cartas de servicios, así como su diseño gráfico y soporte es responsabilidad del Servicio, y siendo aprobado por la Alta Dirección.

1.5.2. - CONTROL DE VERSIONES

Las sucesivas versiones de la Carta de Servicios se identifican a través de su fecha de publicación, que se hace constar siempre sobre la propia Carta.

Cada vez que se realice una modificación en la carta de servicios, se editará de nuevo todo el documento asignándole una nueva fecha de publicación, y se procede a una nueva aprobación y distribución de la carta. El ejemplar original de la versión sustituida se mantendrá marcado como "obsoleto".

1.5.3. - COMUNICACIÓN INTERNA

La difusión a nivel interno del contenido de las cartas de servicios se lleva a cabo a través de reuniones de presentación al personal y/o vía mail en función de la relevancia de los cambios.

La comunicación del resultado en relación con el seguimiento de los compromisos se realiza con carácter anual mediante la publicación de dichos resultados en la página web de la Diputación Foral de Bizkaia.

1.5.4. - COMUNICACIÓN EXTERNA

La Carta de Servicios será publicada en la página web de la Diputación Foral de Bizkaia, así como en el apartado propio de las Playas de Bizkaia.

La comunicación del resultado en relación con el seguimiento de los compromisos se realiza con carácter anual mediante la publicación de dichos resultados en la página web de la Diputación Foral de Bizkaia.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 28 de 55

1.5.5.- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La revisión de las cartas de servicios se lleva a cabo anualmente, por parte de la Alta Dirección durante una reunión con la asistencia del Servicio

En esta revisión se incluye el análisis de:

- Nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de servicios.
- Resultado de las auditorías.
- Resultados de los indicadores de los procesos
- Estado de las acciones correctivas y preventivas y de las acciones de mejora.
- Revisión del contenido de la carta de servicios, considerando posibles:
 - Ampliaciones de su alcance (nuevos servicios o modalidades de prestación)
 - Detección de nuevas necesidades o expectativas de los usuarios del servicio
 - Modificaciones normativas
 - Superación de compromisos
 - Establecimiento de nuevos compromisos ó eliminación de aquellos que han perdido vigencia.
 - Mejoras en los procesos de prestación del servicio
 - Mejoras en la presentación de la Carta

Los resultados de la revisión incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con la eventual actualización de la carta de servicios y se recogen en el acta de reunión de revisión por la dirección.

Cada dos años se hará una revisión completa de la Carta de Servicios siguiendo la sistemática definida en la normativa que actualmente regula las cartas.

1.6.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

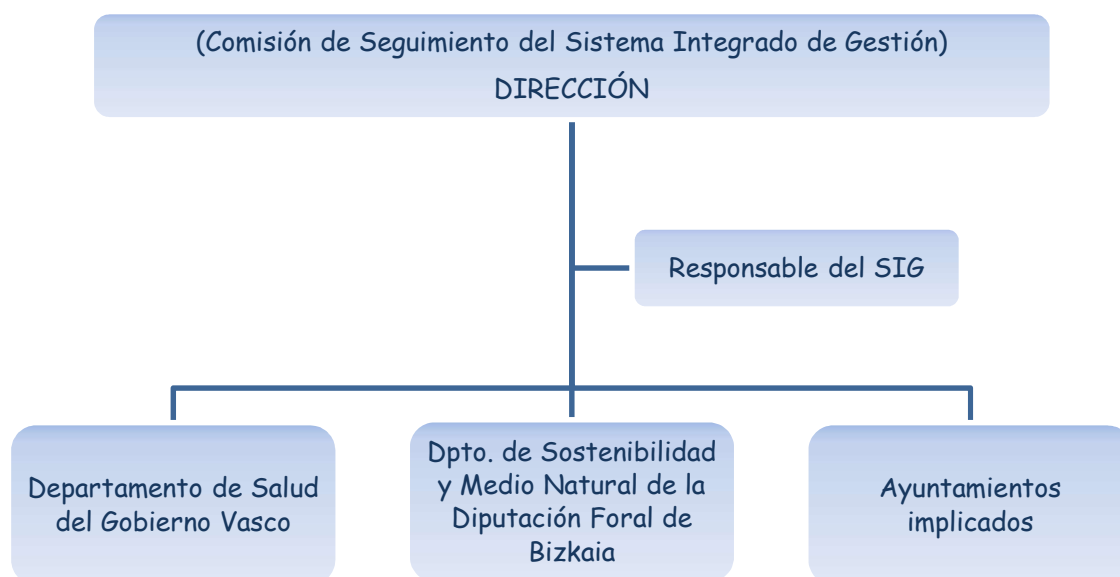
1.6.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La relación entre las diferentes entidades participantes en la gestión de las Playas de Bizkaia se refleja en el organigrama siguiente:



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 29 de 55



Para aclarar la estructura de esta Organización, se pueden dar las definiciones siguientes:

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO (COMISIÓN). Órgano Colegiado de Dirección del SIG formado por las instituciones firmantes del "Acuerdo Marco sobre la gestión y la calidad de las playas de Bizkaia y sus ámbitos de influencia" que deciden llevar la gestión de las playas que les afectan a implantar el SIG, obteniendo la certificación acreditativa correspondiente, en las playas que se determinen.

COMITÉ DE CALIDAD Y AMBIENTAL (COMITÉ). Órgano formado por representantes de las entidades que gestionan las playas y participan en el Sistema.: los Ayuntamientos en cuyo término municipal se localizan las playas integradas en el Sistema, el Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural de la Diputación Foral de Bizkaia y el Departamento de Salud del Gobierno Vasco. Su función es el seguimiento del SIG y el desarrollo y realización de los documentos, incluidos los registros del mismo como trabajo previo a su aprobación por la Comisión de Seguimiento. Las personas representantes de cada entidad participante ejercen de Coordinadores/Coordinadoras del SIG en sus respectivas entidades. Estos/Estas coordinadores/coordinadoras son los/las responsables de calidad y medio ambiente de cada una de las entidades. Sus funciones vienen descritas en los correspondientes procedimientos, especialmente en el PBPO 01.04 Revisión del Sistema por la Dirección. Básicamente es el enlace de la dirección con cada entidad, es responsable de la gestión de no conformidades, reclamaciones, incidencias, acciones correctivas y/o de mejora, planes de gestión, formación del personal y comunicación interna y externa cuando afecte a la entidad a la que representa.

EQUIPO DE TRABAJO (CARTAS DE SERVICIO). Equipo de trabajo multidisciplinar del



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 30 de 55

servicio de playas de la DFB que tiene como funciones la identificación de datos de carácter general y legal, la determinación de las expectativas de las personas usuarias y la identificación de factores clave de calidad.

RESPONSABLE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG). Persona nombrada por el Comité de Calidad y Ambiental entre sus miembros para ejercer las funciones de Representante de la Alta Dirección de modo que se asegure la adecuada implantación, mantenimiento, desarrollo y mejora del SIG conforme a las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, cuando proceda, EMAS (UNE-ISO 13009 en Gorliz) y UNE 93200 para los servicios de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, del servicio de hondartzainas y del servicio de limpieza y acondicionamiento, dependientes todos ellos de DFB, es el/la Presidente/Presidenta del Comité de Calidad y Ambiental. Estas funciones se amplían para aquellas playas cuyo SGA está adaptado a los requisitos del Reglamento EMAS, fundamentalmente en materia de comunicación de los resultados del comportamiento ambiental.

Las competencias y responsabilidades de cada una de las entidades se desarrollan con detalle en el procedimiento PBPO 01.02, Organización y responsabilidades, y se describen brevemente a continuación:

1.6.2.- LIDERAZGO Y COMPROMISO

1. ALTA DIRECCIÓN

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan la organización al más alto nivel.

Algunas de las responsabilidades de la Alta Dirección son:

- Definir y aprobar la Política y los objetivos, asegurando que estos sean compatibles con la estrategia y con el entorno en el que opera la Organización.
- Asegurarse de que se asignen y comuniquen las responsabilidades y autoridad para las funciones relevantes del SIG.
- Proporcionar los recursos financieros, materiales y humanos requeridos en cada momento.
- Revisar el SIG para asegurarse de que es adecuado y eficaz.
- Debe asumir la responsabilidad y "la rendición de cuentas" (accountability) con relación a la eficacia del SIG.
- Potencia la formación y el reciclaje del personal aprobando los Planes de Formación necesarios.
- Aprueba los Objetivos, y Programas de Gestión que se derivan de la Política de la Calidad y Ambiental

2. RESPONSABLE DEL SIG

El Responsable del SIG tiene, por delegación expresa de la Alta Dirección, la tarea de coordinar la puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 18

Hoja 31 de 55

Ambiental, asegurándose de que está conforme con los requerimientos de las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, cuando proceda, EMAS y UNE 93200 para los servicios de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia, del servicio de hondartzainas y del servicio de limpieza y acondicionamiento, dependientes todos ellos de DFB, de que se cumplen los requisitos legales y reglamentarios que afectan a la Organización, así como de la sensibilización del personal sobre el cumplimiento de los requisitos de las personas usuarios y de la protección Ambiental.

Una vez que el Sistema está implantado, debe comprobar que se mantiene adecuadamente y de que se revisa el comportamiento ambiental de la organización, realizando las comprobaciones necesarias mediante la ejecución sistemática del plan de auditorías.

Los resultados de las auditorías, reclamaciones o quejas, las No Conformidades internas u otras informaciones provenientes de fuentes relevantes son recogidas por el/la Responsable del SIG con el fin de informar a la Alta Dirección para que ésta lleve a cabo la Revisión, y como base para la mejora continua.

Coordina a todas las áreas en el análisis de las No Conformidades y el establecimiento de acciones correctivas y/o de mejora. Coordina la identificación y evaluación de los aspectos ambientales y su revisión periódica. Vigila y evalúa el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental implantado, mediante las auditorías internas e informa a la Dirección. También prepara y participa con la Dirección en la Revisión del Sistema por la Dirección. Prepara el Plan Anual de Formación y participa en el establecimiento de Objetivos y Programas de Gestión. Es la voz de las personas usuarias y otras partes interesadas en la organización, y realiza la labor de coordinación entre las entidades de la Organización. Informa a la Dirección sobre el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental, incluyendo las recomendaciones para la mejora. Colabora con los responsables de Calidad y Medio Ambiente de las playas con Registro EMAS en la elaboración de las Declaraciones Ambientales correspondientes y asegura en la medida de lo posible la Accesibilidad a las playas y la dotación necesaria para facilitar la misma.

3. DEPARTAMENTO DE SALUD DEL GOBIERNO VASCO

Su función principal es el control de la calidad de las aguas litorales y determinación de su aptitud para el baño. Asimismo, tiene la responsabilidad de la comunicación de la información obtenida a partir de los análisis realizados a todas las instancias que requieran dicha información, incluidos la ciudadanía y las personas usuarias de las playas.

4. DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD Y MEDIO NATURAL DE LA D.F.B.

Se ocupa de la gestión y control de los trabajos de mantenimiento y limpieza de las playas y sus entornos, en las zonas de su responsabilidad. Financia los servicios de vigilancia de las playas Hondartzainas, y la contratación del Servicio de Salvamento y Socorrismo. Se responsabiliza de la instalación, mantenimiento y retirada del equipamiento de las playas (distribución del agua potable, equipos de megafonía, servicios públicos portátiles,



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 32 de 55

mobiliario diverso, fuentes, duchas, lavapiés, bases de apoyo de elementos, postes de señalización, pasarelas de madera, juegos infantiles, plataformas flotantes y balizamiento náutico). Gestiona asimismo la información a entidades y usuarios/usuarioas en general sobre el estado e instalaciones de las playas (climatología, temperatura, banderas, accidentes, accesos, aparcamientos, etc.) mediante los diferentes medios de comunicación y divulgación y mediante la realización de las campañas publicitarias necesarias.

5. AYUNTAMIENTOS

Los Ayuntamientos de los términos municipales en los que se ubican las playas se encargan de la ejecución y mantenimiento de las infraestructuras para el acceso de las personas usuarias a las playas. Complementan las actuaciones de la DFB en la ejecución, mantenimiento y gestión para el funcionamiento durante las campañas de verano, de las instalaciones de servicios públicos para las personas usuarias, completando su dotación en función de la demanda que soporte cada playa. Se ocupan de la ejecución, mantenimiento y gestión para el funcionamiento durante las campañas de verano, según proceda, ciertos ayuntamientos se ocupan también de las instalaciones y edificios para el servicio de Salvamento y Socorrismo. Se encargan de la ejecución de las instalaciones de distribución de agua potable, energía eléctrica hasta la playa y/o los servicios de éstas que lo requieran.

En las playas con Registro EMAS, los ayuntamientos se responsabilizan de añadir los aspectos indirectos correspondientes y editar la Declaración Ambiental con la colaboración de la persona responsable del SIG.

En Gorliz, aplican los requisitos UNE-ISO 13009, el ayuntamiento asume la documentación de los planes específicos recogidos en la citada normativa, además de aplicar los requisitos de la norma a las infraestructuras que están bajo su responsabilidad (accesos, paseos, Baños públicos, parkings, zonas de ocio, etc..)

1.6.3.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Organización gestiona las comunicaciones internas y externas "Relevantes" para el SIG, y determina los contenidos - periodicidad - las partes interesadas a quienes van dirigidas, los canales y las personas responsables de la gestión y comunica la información que considere pertinente sobre el SIG.

La comunicación multidireccional garantiza que todas las personas que intervienen en la gestión de las Playas de Bizkaia, sea cual sea la entidad a la que pertenecen, comprenden el Sistema, conocen los aspectos de la Calidad y Ambiental relacionados con la organización y puedan contribuir a cumplir la Política y a la mejora continua del Sistema.

Para ello, se ha establecido un sistema de Comunicación Interna que se describe en el procedimiento PBPO 01.05, Comunicación Interna y Externa, y se basa en la existencia de canales de comunicación descendente, ascendente y horizontal a dos niveles: entre el personal de cada entidad, y entre las distintas entidades de la Organización. En el primer caso se realiza mediante reuniones divulgativas y comunicación directa, con la recogida de



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 33 de 55

sugerencias u otros comunicados por parte de cualquier persona de la organización a través cada Responsable de Calidad y Medio Ambiente. Entre las actividades de comunicación interna más importantes está la sensibilización del personal en materia ambiental.

Entre las diferentes entidades de la Organización, la comunicación se realiza a través de las Reuniones del Comité de Calidad y Ambiental, en las que participan cada Responsable de Calidad y Medio Ambiente, coordinadas/coordinados por el/la Responsable del SIG. Además, en casos particulares existen otras vías de comunicación para la transmisión de información, como se describe en el procedimiento PBPO 01.05. Comunicación Interna y Externa.

Por otro lado, existe un sistema de Comunicación Externa que asegura la detección de la evolución de las necesidades y expectativas de las personas usuarias de las playas. Igualmente se asegura la comunicación fluida con las partes interesadas externas, como son otras administraciones, asociaciones o grupos vecinales, etc. para responder a sus inquietudes en materia de protección del medio ambiente. La sistemática se detalla en el procedimiento PBPO 01.05, Comunicación Interna y Externa. Se describe además en este mismo procedimiento una sistemática específica desarrollada para garantizar una comunicación fluida con las contratatas.

1.7. - ASPECTOS AMBIENTALES

La Organización dentro del alcance definido del SIG, establece, en el PBPO 01.06. Identificación y Evaluación de aspectos ambientales, la sistemática para identificar los aspectos ambientales resultantes de las actividades y servicios derivados de la gestión de las Playas, y para determinar cuáles de dichos aspectos pueden tener o tienen uno o varios impactos Ambientales significativos asociados, desde la perspectiva de ciclo de vida.

La Organización identifica y evalúa los aspectos directos e indirectos.

El Comité de Calidad y Ambiental se encarga de identificar los Aspectos Ambientales tanto en condiciones normales de funcionamiento, como en condiciones anormales y situaciones de emergencia razonablemente previsibles. Esta identificación surge del análisis de las operaciones, instalaciones auxiliares y servicios que utiliza la Organización, de las actividades del uso de las playas por la ciudadanía, y de aquellas otras incidencias que no proceden de la propia organización ni de las personas usuarias, como los posibles vertidos y residuos procedentes del mar, cuyo origen no está en las entidades que gestionan las playas, pero sí es su responsabilidad tenerlos previstos para actuar en caso de que se produzcan protegiendo tanto a las personas como ambientalmente, identificando los riesgos y oportunidades asociados, tanto con impactos ambientales adversos (amenazas) como beneficiosos (oportunidades) para alcanzar los resultados esperado

La Organización comunica a las partes interesada y mantiene la información documenta de:

- ♦ Aspectos e impactos ambientales asociados
- ♦ Criterios usados para determinar sus aspectos significativos



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 34 de 55

♦ Aspectos Ambientales significativos

La Organización se asegura el tener en cuenta estos aspectos ambientales significativos a la hora de establecer los objetivos y programa de gestión, tal como se recoge en el PBPO 01.07. Objetivos y Programa de Gestión, para la mejora del desempeño ambiental.

CICLO DE VIDA:

La Organización tiene en consideración la perspectiva de ciclo de vida al identificar los aspectos ambientales. Considerando que los aspectos sobre los que puede tener control o influencia son los asociados a cada etapa del año.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 18

Hoja 35 de 55



1.8. - RIESGOS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

La Organización identifica los riesgos asociados y oportunidades que afectan a sus actividades, servicios, instalaciones y recursos de la playa y que pueden tener impacto en la salud y bienestar de las personas usuarias. Dichos riesgos pueden depender tanto de las condiciones ambientales de la playa (aguas de baño, climatología, o condiciones del mar...), como de las propias infraestructuras puestas a disposición de las personas usuarias, para alcanzar los resultados esperados por el SIG, relacionados con aspectos ambientales, requisitos legales y el contexto de la Organización.

El análisis de los riesgos, la planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades determinados y evaluar su eficacia se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento PBPO 01.09 Riesgos y Oportunidades.

La Organización comunica a las partes interesada y mantiene la información documenta de los riesgos y oportunidades que deben abordarse y de los procesos relacionados:

En el caso en que sea necesario dar respuesta a diferentes situaciones de emergencia, se actuará según lo establecido en PBPO.03.08 Planes de Emergencia y Capacidad de Respuesta.

Particularmente en el caso de incidencias o situaciones de emergencia relacionadas con aspectos higiénico-sanitarios de la Calidad de aguas de baño, se ha definido el procedimiento PBIT 03.01.4 Sistemática aplicable a la Actuación ante Incidencias y/o Emergencias.

Especialmente en la Playa de Gorliz, en la que aplican los requisitos UNE-ISO 13009.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 36 de 55

1.9. - REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

La Organización establece una metodología para la determinación y el acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales y como se aplican a la Playas en materia de gestión de la Calidad y Ambiental, como se recoge en el PBPO 01.08. Requisitos legales y otros requisitos.

El/la Responsable del SIG, con la colaboración del/de la Letrado/Letrada del Dpto. de Sostenibilidad y Medio Natural de la DFB y de cada Responsable de Calidad y Medio Ambiente de las entidades participantes, obtiene, analiza, determina cuáles de sus necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos, evalúa el cumplimiento, archiva y registra la legislación ambiental, los compromisos aplicables en esta materia y toda aquella otra legislación que, sin ser específicamente ambiental, incide de alguna forma sobre aspectos ambientales relacionados con la Organización.

Los requisitos diferentes de los legales se convierten en obligatorios cuando la organización decide cumplirlos.

Se tiene en cuenta la legislación cuando se establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su incidencia en el SIG y las distintas actividades que se realizan en las playas, tanto en el ámbito local, foral, autonómico, estatal o comunitario, como los compromisos de carácter ambiental existentes que estén relacionados con las actividades y servicios de la Organización.

La Organización comunica a las partes interesada y mantiene la información documenta de sus requisitos legales y otros requisitos.

1.10. -REFERENCIAS

- PBPO 01.01 Control de los Documentos
- PBPO 01.02 Organización y responsabilidades
- PBPO 01.03 Registros de la Calidad y Ambientales
- PBPO 01.04 Revisión del Sistema por la Dirección
- PBPO 01.05 Comunicación Interna y Externa
- PBPO 01.06 Identificación y Evaluación de aspectos
- PBPO 01.07 Objetivos y Programas de Gestión
- PBPO 01.08 Requisitos legales y otros requisitos
- PBPO 01.09 Riesgos y Oportunidades
- PBPO 01.10 Contexto de la Organización
- PBPO 03.01 Gestión de las aguas de baño
- PBPO 03.04 Gestión del Servicio de Hondartzainas
- PBPO 04.04 Medición de las expectativas y satisfacción de las personas usuarias



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 37 de 55

2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

2.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS

La Organización determina y proporciona los recursos necesarios, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y qué necesita obtener para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG.

La Alta Dirección, en base a las propuestas de las diferentes entidades, identifica las necesidades de recursos para el cumplimiento de los Objetivos establecidos y la implantación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental, mejorando continuamente su eficacia y con ello la satisfacción de las personas usuarias, incluida la satisfacción en referencia a la accesibilidad en las playas y la conservación Ambiental.

2.2.- RECURSOS HUMANOS

La Organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos, se asegura de proporcionar las personas necesarias y que éstas sean competentes, con base a su educación, formación o experiencia apropiadas.

Se establece, en el PBPO 02.01 Recursos Humanos, la sistemática para que todos los miembros de la organización cuya actividad incida en la Calidad de los servicios que presta, o cuyo trabajo puede generar un impacto Ambiental significativo, tengan las habilidades y experiencias apropiadas para desempeñar dichas actividades y/o reciban la formación, educación y el adiestramiento adecuado para ello.

Además, se asegura de la sensibilización del personal en materia de la Calidad y Ambiental para que sean conscientes de la importancia del cumplimiento de la Política de la Calidad y Ambiental, de las acciones descritas en este Manual y de los procedimientos del Sistema, y de que conozcan las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento especificados, mediante la sistemática reflejada en el procedimiento PBPO 01.05, Comunicación Interna y Externa.

La Organización se asegura además de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización, tomen conciencia de:

- La política de la calidad y ambiental
- Los compromisos de la carta de servicios
- Los aspectos ambientales significativos y los impactos reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo.
- Su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental.
- Las implicaciones de no satisfacer los requisitos del SIG, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 38 de 55

- Las formas de prestación del servicio y fórmulas de cortesía en el trato con usuarios.
- La accesibilidad global

La formación a impartir, detectada a través de los requerimientos de las distintas entidades de la Organización, se planifica anualmente o según la sistemática aplicable en cada entidad. La efectividad de la formación recibida es valorada por los/las Responsables de Calidad y Medio Ambiente y por la Dirección durante la Revisión del Sistema según el procedimiento PBPO 01.04 Revisión del Sistema por la Dirección.

También se ha establecido una sistemática de información y formación al personal de nueva incorporación.

La Organización mantiene la información documenta apropiada, como evidencia de la competencia.

2.3. - INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS MATERIALES

La Organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus actividades y para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios que presta. Las infraestructuras de que dispone, están sometidas a su oportuno mantenimiento (véase PBPO 03.05).

Las infraestructuras necesarias para el desarrollo de las actividades suelen ser propiedad o estar bajo la gestión de la entidad responsable del servicio a dar. Es cada una de estas entidades la responsable de su buen mantenimiento. Las nuevas infraestructuras que se ejecuten para mejorar el sistema se realizarán conforme lo establece el Acuerdo Marco sobre la gestión y la calidad de las playas de Bizkaia y sus ámbitos de influencia.

Dada la escasez de medios para atender dichas infraestructuras la forma habitual de atender los trabajos tanto de primera implantación como la del posterior mantenimiento es la contratación a empresas especializadas mediante los procedimientos que la ley establece, en los casos de las administraciones, o a las normas propias, en los demás casos.

2.4. - AMBIENTE DE TRABAJO

La Organización determina y proporciona el ambiente adecuado combinando factores humanos y físicos como: sociales, psicológicos y físicos, para lograr la conformidad con los requerimientos de los servicios que presta y ha establecido las condiciones de mantenimiento necesarias, principalmente, iluminación y limpieza para conseguir dicha conformidad.

2.5. - REFERENCIA

PBPO 02.01. Recursos Humanos.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 39 de 55

3.- GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Organización planifica, establece, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SIG y para implementar las acciones determinadas como se describe en el procedimiento PBPO 01.09 Riesgos y Oportunidades:

3.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se han determinado los requisitos y establecido criterios de operación para la planificación e implementación de la realización de los servicios del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental de la organización y a los servicios de:

- Gestión de las aguas de baño.
- Gestión del salvamento y socorrismo.
- Gestión del servicio de hondartzainas.
- Gestión de la limpieza y el acondicionamiento de las playas de Bizkaia y de sus áreas de influencia.
- Gestión de las actividades de hostelería, servicios de ocio (en Gorliz, playa en la que aplican los requisitos UNE-ISO 13009) y eventos especiales. A la hora de planificar este tipo de eventos se tendrán en cuenta requisitos de la calidad y ambientales.

Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

Cada miembro de la organización identifica sus riesgos y oportunidades para alcanzar los resultados esperados del SIG, que están relacionados con: aspectos ambientales, requisitos legales y el contexto de la organización y planifica acciones para abordarlos, teniendo en cuenta, los recursos, las personas responsables, los plazos y la forma de evaluar la consecución de objetivos, determinando los aspectos e impactos ambientales que la organización controla y en los que puede influir, desde una perspectiva de Ciclo de Vida.

Objetivos y planificación para lograrlos

Asimismo, tiene en consideración en esta planificación los Objetivos de la Calidad y Ambiental, la elaboración de Pliegos de condiciones de los concursos y contratos, la firma de convenios, servicio de Hondartzainas, los requisitos para cada uno de los servicios, los recursos específicos de cada servicio, los documentos, incluidos los registros a utilizar, las actividades y evidencias necesarias para comprobar que los servicios a prestar han resultado conformes, los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables a cada tipo de servicio, y los aspectos e impactos que la actividad puede generar desde la perspectiva del Ciclo de Vida.

Los eventos especiales que se quieran desarrollar en el entorno de las playas del sistema deberán estar convenientemente planificados y considerar en su establecimiento, desarrollo y control criterios de la calidad y ambientales.

Los procesos contratados externamente o sobre los que se tenga influencia deben estar



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 40 de 55

controlados.

La Organización "controla los cambios planificados" y examina las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea preciso.

La Organización comunica y mantiene la información documentada de los riesgos y oportunidades que deben abordarse y de los procesos relacionados.

Compromisos y cumplimiento de los mismos

Tras la identificación de la prestación del servicio, se realiza un análisis comparativo del estudio de expectativas de las personas usuarias y el nivel de prestación del servicio, definiendo de esta manera los compromisos. Estos compromisos se comunican a toda la organización de manera interna, con objeto de recordar la importancia del cumplimiento de los mismos, así como de manera externa.

Preparación y respuesta ante emergencias

La Organización, establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia.

En el caso en que sea necesario dar respuesta a diferentes situaciones de emergencia, se actuará según lo establecido en PBPO.03.08 Planes de Emergencia y Capacidad de Respuesta.

3.2. - PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PERSONAS USUARIAS

3.2.1. - DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

La Organización determina los servicios a ofrecer a la ciudadanía en función de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los considerados por la organización, de los recursos disponibles, y de la protección ambiental debida. De esta manera, define cuáles son los servicios concretos que ofrece, algunos de los cuales son obligatorios y otros no:

- Control del mantenimiento y la limpieza del área periplayera e información a las personas sobre su estado.
- Limpieza de las playas y sus entornos, y gestión de los residuos tanto naturales como generados por las personas.
- Control de las actividades que se realizan en las playas, incluidas las náuticas, lúdicas y deportivas en aguas litorales, la estancia en la playa, y la realización de actividades de ocio o deportivas en la misma.
- Control de actos lúdicos y deportivos que se organicen esporádicamente en las playas.
- Dotación y gestión de un servicio de vigilancia y apoyo a las personas usuarias.
- Dotación y gestión de un servicio de prevención, salvamento y socorrismo.
- Desarrollo de actividades de divulgación en materia ambiental.
- Desarrollo de actividades informativas sobre el entorno.
- Dotación y mantenimiento de mobiliario e instalaciones.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 41 de 55

- Dotación y mantenimiento de servicios públicos.
- Ejecución y gestión de infraestructuras para el acceso de vehículos y de aparcamientos con destino a las playas.
- Ejecución y gestión de infraestructuras para el acceso peatonal cómodo y seguro a las playas.
- Gestión de la infraestructura necesaria para la accesibilidad global en las playas.
- Gestión y control de instalaciones de hostelería en las playas y su entorno.

Del mismo modo, la Organización, según se describe en el procedimiento PBPO 01.08, Requisitos legales y otros requisitos, determina la legislación aplicable y la transmite a las áreas afectadas por la misma.

3.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La Organización se asegura de tener la capacidad de cumplir los requisitos y lleva a cabo una revisión antes de comprometerse.

De modo general, las actividades a realizar comprenden lo siguiente:

- Los requisitos del servicio están definidos.
- Los requisitos no establecidos, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables
- Que no existe diferencia entre los requisitos ofrecidos a las personas y los que estas reciben.

La Organización comunica y mantiene actualizada la información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para el servicio.

3.2.3.- COMUNICACIÓN EXTERNA

La Organización gestiona las comunicaciones internas y externas "Relevantes" para el SIG, determinando contenidos - periodicidad - las partes interesadas a quienes van dirigidas, los canales y las personas responsables de la gestión y ha establecido los responsables y canales de comunicación necesarios a la hora de informar sobre los servicios indicados, además de aquellas situaciones de emergencia que pudieran producirse, según establece el procedimiento PBPO.01.05 Comunicación Interna y Externa.

En lo referente a las personas usuarias, se atiende a sus reclamaciones y a sus comunicados, quejas, etc. según se describe en los procedimientos PBPO 04.01 Incidencias y Reclamaciones; PBPO 01.05, Comunicación Interna y Externa, y en PBPO 03.04, Gestión del Servicio de Hondartzainas. Cualquier usuario/usuario de las playas puede realizar comunicaciones del tipo que sea a través de las distintas entidades de la Organización, que se encargan de recogerlas y gestionarlas adecuadamente.

En lo relativo a otras partes interesadas, se refleja igualmente en el procedimiento PBPO 01.05, Comunicación Interna y Externa, la sistemática para recibir, documentar y responder



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 18

Hoja 42 de 55

a las comunicaciones relevantes de partes interesadas externas como la Administración, proveedores, asociaciones, particulares, etc.

La organización comunica la información que considera pertinente sobre el SIG.

3.2.4. - PROMOCIÓN DE LA PLAYA

La Organización lleva a cabo las labores necesarias dentro del proceso de comercialización y promoción de la playa, asegurando la implantación de un sistema de comunicación externa que establece los canales necesarios para:

- Informar sobre los servicios: la información sobre la disponibilidad de servicios en las diferentes playas a través de los servicios Web y Prensa gestionados por la DFB y Ayuntamientos según proceda.
- Informar de manera continua sobre el estado de las playas en temporada.
- Informar a través de los carteles y paneles informativos definidos al efecto.
- Recoger, transmitir y tramitar las quejas y sugerencias de las personas usuarias.

Todo ello se recoge en los procedimientos PBPO 01.05. Comunicación Interna y Externa y PBPO 04.01 Incidencias y Reclamaciones.

En el caso específico de Gorniz y dando respuesta a los requisitos específicos de la UNE-ISO 13009, el Ayuntamiento ha documentado su Carta de Servicios que incluye la siguiente información:

- Descripción de los servicios disponibles.
- Sistema de quejas y sugerencias establecido y modo de utilización.
- Indicadores de servicio, incluyendo los indicadores sobre aspectos ambientales y riesgos higiénico-sanitarios y de procesos significativos, así como los compromisos adquiridos por la Organización frente a los usuarios y el nivel de prestación de los servicios.
- Objetivos establecidos para la Playa en el período en curso y su cumplimiento en el período anterior.

La sistemática de realización de la Carta de Servicios (Gorniz, en la que aplican los requisitos UNE-ISO 13009) se recoge en el procedimiento PBPO 01.05 Comunicación Interna y Externa.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 43 de 55

3.2.5.- PLAN DE EXPLOTACION Y ORDENACION

Con carácter general, los datos que se describen a continuación, se documentan en diferentes registros e instrucciones, en el caso de Gorliz y para dar cumplimiento a los requisitos UNE-ISO 13009, los responsables municipales correspondientes, definen un Plan de Explotación y Ordenación específico, en el que se incluye:

- La descripción de la Playa, con las características sobre orografía, situación y entorno.
- La descripción de los servicios y equipamientos disponibles.
- La definición de las temporadas de baño y usos y ordenación de la playa en las distintas temporadas.
- Uso, ordenación y, en su caso señalización y balizamiento de la zona de baño.
- Usos y ordenación de los accesos, identificando los accesos principales.
- Legislación aplicable a la playa, incluyendo con carácter especial, las Ordenanzas municipales que regulan los posibles usos y las condiciones en las que se debe desarrollar cualquier actividad
- Datos sobre uso turístico y de capacidad de carga de la playa.

El Plan de Explotación se aprueba y revisará anualmente por parte de la autoridad municipal y la DBF (cuando corresponda), asegurando la permanente actualización de las condiciones de explotación y de servicio.

3.3.- DISEÑO Y DESARROLLO

Este apartado no es aplicable para las actividades de la Organización, como se señala en el subcapítulo PBMI 0.1.

3.4.- CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Alta Dirección de la Organización se asegura de que todas las compras, bien de productos, bien de servicios o contrataciones que tengan incidencia en los servicios de gestión de las Playas se realicen de manera controlada, como se recoge en el PBPO 03.07, Contratación y Compras.

En este caso se tiene en cuenta que todas las entidades de la organización, deben acogerse a la normativa vigente en materia de contratación y compras para desarrollar estas actividades, con lo cual está perfectamente reglamentada en dicha normativa la sistemática a seguir en cada caso.

El rendimiento es evaluado periódicamente, a través del seguimiento del cumplimiento de las especificaciones acordadas, así como del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables al producto o servicio. Si la evolución del rendimiento es considerada mala o se presentan suministros puntuales con problemas graves, el/la Responsable de Calidad y Medio Ambiente y las Áreas, Departamentos o Servicios implicados actúan en consecuencia hacia el servicio contratado.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 44 de 55

3.5. - PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.5.1. - CONTROL DE LAS OPERACIONES DE SERVICIO

Cada una de las entidades de la Organización planifica, dispone y presta los servicios a las personas usuarias de las playas de forma controlada. Para ello, realizan las actividades siguientes:

1. Mantienen actualizada la información de los servicios a prestar (tipo y nº de equipos a instalar y mantener, analíticas a realizar, servicio de baño asistido, etc.), incluyendo las características de dichos servicios.
2. Utilizan adecuadamente los equipos y medios materiales apropiados y necesarios para la prestación de los servicios, que son mantenidos en perfecto estado de uso.
3. Disponen y usan elementos de seguimiento y la medición cuando sea aplicable, tales como Planes de Control, informes de No Conformidades, etc.
4. Realizan el control y seguimiento de los servicios que prestan.
5. Gestionan los residuos generados según el PBPO 03.05 Gestión de la Limpieza y los Residuos, de manera que se cumplan los requisitos legales establecidos para ello y que se consiga el menor impacto ambiental derivado de los mismos.
6. Se aseguran de que se realiza una adecuada gestión de los vertidos que la Organización puede controlar, tanto cuando son responsabilidad de alguna de las entidades como cuando se trata de vertidos incontrolados, etc. (emergencias).
7. Disponen de Planes de Emergencia actualizados que responden a las posibles situaciones de emergencia y a los accidentes que pueden ocurrir en las playas, y los revisan periódicamente, en particular después de que producen accidentes o emergencias. Estos Planes se comprueban periódicamente, en la medida de lo posible, según se define en el PBPO 03.08, Planes de Emergencia y Capacidad de Respuesta.

3.5.2. - PROCESO DE SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS

La organización ha definido todas las funciones y responsabilidades en Seguridad, Salvamento, Socorrismo y primeros auxilios, asegurando la adecuada prestación de los servicios, así como la comunicación y coordinación entre los diferentes organismos implicados en la gestión de playas.

Los servicios de Seguridad y SOS son prestados por empresas contratadas a través de los procesos concursales correspondientes, y ponen a disposición de la organización un/a Coordinador/a para todas las playas del sistema.

Los servicios de seguridad se prestan por Hondartzainas, puestos a disposición de las playas por parte de la DFB, responsable de la coordinación de los mismos.

En todos los casos en los que se desencadenen situaciones de emergencia, existen protocolos donde se establecen los recursos mínimos, instalaciones y formas de actuación. Asimismo, se realiza al menos un simulacro anual del plan de seguridad, salvamento y primeros auxilios, del que queda registro. Todo ello se recoge en el procedimiento PBPO 03.08. Planes de



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 45 de 55

emergencia y capacidad de respuesta.

En el caso de Gorniz y para dar cumplimiento a los requisitos UNE-ISO 13009, se documenta el Anexo I Plan de Salvamento y Primeros Auxilios.

3.5.2.1. - PLAN DE SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS

Junto con la entidad responsable, la organización define un Plan de Salvamento y Primeros Auxilios, en el que se establecen:

- Las condiciones de la prestación del servicio, ininterrumpidamente durante al menos 8 horas en temporada de baño, y, en caso de resultar aplicables, los servicios mínimos necesarios fuera de temporada de baño.
- Las competencias y titulación del personal de servicio, su identificación, así como las fórmulas de cortesía y comunicación con las personas usuarias.
- Los recursos materiales disponibles
- Los métodos de señalización y balizamiento aplicados, su mantenimiento y adecuación continuos.
- Los servicios médicos disponibles y puestos sanitarios correspondientes, asegurando la disponibilidad de los medios humanos, materiales e infraestructuras necesarias.
- El registro diario de las actividades del servicio, asegurando la notificación inmediata de las incidencias mayores, y la coordinación con las funciones correspondientes dentro de la Organización.

Todo ello queda además recogido dentro del procedimiento PBPO 03.03. *Gestión del Salvamento y Socorrismo.*

3.5.2.2- PLAN DE SEGURIDAD

La Organización establece además un Plan de Seguridad operativo definiendo y coordinando las actuaciones de las fuerzas de orden público implicadas. Dicho plan recoge:

- Los Recursos humanos y materiales disponibles
- Las Rutinas de vigilancia, asegurando un tiempo de respuesta en playas urbanas inferior a 5 minutos
- Rutas de evacuación ante situaciones extraordinarias
- Registro de las incidencias producidas y tiempo de respuesta en cada caso. Deberán comunicarse a las personas responsables de la Organización.

La sistemática de actuaciones llevadas a cabo específicamente por parte de los Hondartzainas, queda además recogida dentro del procedimiento PBPO 03.04. *Gestión del Servicio de Hondartzainas.* Dicho procedimiento se complementa por la PBIT 03.04.1 Sistemática aplicable a la obtención de datos de Hondartzainas.

Documento desarrollado para la playa de Gorniz, con el fin de dar respuesta a los requisitos UNE-ISO 13009.

3.5.3. - SERVICIOS DE INFORMACION



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 18

Hoja 46 de 55

La organización ha definido los procesos y las funciones implicadas en la información a las personas usuarias de la playa. Se han puesto a disposición de las playas diferentes puntos de información, en los que se sitúa carteles y notas informativas que definen:

- Plano con la situación de los accesos, incluidos los accesibles, y localización de los servicios ofrecidos.
- Temporada de Baños, horarios de prestación de servicios y condiciones de uso y acceso.
- Información sobre seguridad, banderas y señalización de playas.
- Información sobre resultados Higiénico - sanitarios y ambientales.
- Información turística del municipio y del entorno, incluyendo zonas de valor natural. El municipio posee además Oficina Información turística próxima a la Playa, en la que existe personal específico asignado a este servicio.
- Carta de Servicios (ver apartado 3.2.4).
- Códigos de conducta (véase punto 5.2.2)

Toda la información expuesta debe encontrarse en los idiomas oficiales de la CAPV.

Adicionalmente, la organización coordina las campañas de sensibilización necesarias para promover actitudes positivas en las personas usuarias, referentes al cuidado del MA, así como la utilización segura y responsable de las instalaciones y de los servicios de las playas.

3.5.4.- PROCESO DE GESTIÓN DE LA LIMPIEZA Y EL ACONDICIONAMIENTO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA Y DE SUS ÁREAS DE INFLUENCIA

La Organización ha establecido las responsabilidades y subcontrataciones necesarias a la hora de asegurar la limpieza y recogida selectiva de los residuos, así como los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones existentes en la playa, de manera que se asegure el perfecto estado de uso y funcionamiento.

Se dispone además de indicadores que recogen los datos sobre las operaciones del servicio, además de los niveles de satisfacción de las personas usuarias.

La sistemática de implantación de los planes de limpieza, tanto de la superficie seca y húmeda de la playa como de las instalaciones y equipamientos, así como su seguimiento, se establecen en el procedimiento PBPO 03.05. Gestión de la Limpieza y el Acondicionamiento de las Playas de Bizkaia y de sus Áreas de Influencia.

En cuanto a la recogida selectiva de residuos, se dispone de papeleras y contenedores de recogida selectiva, tanto dentro como en los accesos principales.

3.5.5.- GESTIÓN DE ACCESOS

Las playas deben disponer de los accesos necesarios para el disfrute de sus servicios por parte de la ciudadanía. Esto implica la planificación y ejecución de las infraestructuras necesarias por parte de los ayuntamientos, con el apoyo, en su caso, de la DFB, y la supervisión



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 47 de 55

de Costas. Dichos accesos incluyen los puntos accesibles a personas con movilidad reducida, recogidos en el plan de Accesibilidad (según proceda), así como los aparcamientos, y accesos a la superficie y zonas de baño. Todos estos accesos se mantienen en perfecto estado de mantenimiento y limpieza, tal y como se recoge en el procedimiento PBPO 03.05. Gestión de la Limpieza y el Acondicionamiento de las Playas de Bizkaia y de sus Áreas de Influencia.

La organización ha establecido además las responsabilidades necesarias a la hora de asegurar la disponibilidad de los accesos necesarios, a través del personal municipal destinado a la seguridad vial.

3.5.6.- SERVICIOS HIGIÉNICOS

Las playas deben disponer de los servicios necesarios, como es el caso de fuentes, duchas y aseos a disposición de las personas usuarias, incluyendo aquellas con movilidad reducida. Todos los servicios disponibles se encuentran incluidos en los planes de limpieza y mantenimiento recogidos en el apartado anterior.

3.5.7.- SERVICIOS DE OCIO

Las playas pueden disponer de servicios de Ocio complementarios, prestados por personal municipal o contratado por parte de los ayuntamientos correspondientes. En estos casos, la autoridad municipal tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de las condiciones contractuales de la concesión. Tal es el caso de actividades como Hostelería (Alimentos y bebidas). Las concesiones de pequeños puntos de venta de alimentos y bebidas, contratados en temporada por parte de los municipios, deben atenerse a lo establecido en el procedimiento PBPO 03.07. Contratación y Compras.

Deberá supervisarse por parte del personal municipal competente, el cumplimiento con las medidas higiénico-sanitarias y de competencia de las personas que prestan en servicio. Las contratadas responsables de la explotación del servicio deberán mantener al día los planes de limpieza necesarios para asegurar el permanente mantenimiento de las medidas higiénicas necesarias y evitar riesgos para la salud asociados a la manipulación y el consumo de los alimentos.

Las zonas de juegos, áreas de recreo, picnic y similares, deberán cumplir con la legislación aplicable, y encontrarse incluidas dentro de los planes de mantenimiento, limpieza y recogida selectiva de residuos, siendo en la mayoría de los casos responsabilidad municipal.

Puntualmente, las playas que dispongan de otros servicios (alojamientos, Albergues, hamacas, consignas, etc...) deberán definirlos en sus Planes de Explotación y deberán establecer las especificaciones de los mismos en los Pliegos de condiciones técnicas correspondientes, así como la supervisión realizada por parte de la autoridad municipal.

Siempre que sea posible, las encuestas de satisfacción incluirán preguntas específicas sobre estos servicios con objeto de valorar la percepción de las personas usuarias en prestación los mismos. También se establecen indicadores que definan sus niveles de prestación.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 48 de 55

Asimismo, se deberán poner a disposición de las organizaciones responsables de la gestión de los servicios subcontratados, los formularios correspondientes para la recogida de las quejas, reclamaciones y sugerencias de usuarios.

Por último, la gestión de las actividades lúdico deportivas promovidas por entidades privadas o municipales deberán regularse y supervisarse según establece el procedimiento PBPO 03.09. Gestión de Actividades de Temporada y Eventos Puntuales.

Mención aparte requiere en caso de la ubicación en el entorno de la playa de negocios privados de hostelería que disponen de las licencias necesarias por parte de Costas, y cuya supervisión no corresponde a la competencia municipal. No obstante, se realizará un seguimiento de la información disponible sobre los mismos (situación de licencias, situación higiénico-sanitaria, etc...)

Especialmente en la Playa de Gorliz, para dar respuesta a los requisitos UNE-ISO 13009.

3.5.8.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El seguimiento y supervisión continuada de los procesos por parte de los implicados en el SIG y la evaluación de resultados mediante indicadores, permiten la validación de procesos y prestación de servicio.

3.5.9.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Todos los documentos del Sistema están codificados de manera que se permite su trazabilidad con las actuaciones a realizar o ya realizadas, incluida la información necesaria como planos o mapas.

3.5.10.- PROPIEDAD DEL CLIENTE

Entendemos como aplicabilidad de este requisito la gestión de objetos perdidos, el adecuado tratamiento de datos personales conforme a normativa vigente y la vigilancia de seguridad y condiciones higiénico sanitarias.

3.5.11.- PRESERVACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Organización se asegura de que todo aquello que afecte o puede afectar a la calidad de los servicios ofrecidos a las personas usuarias de las playas, o a la conservación del medio ambiente en el entorno de las mismas, está correctamente mantenido y controlado, según se especifica en el procedimiento PBPO 03.05. Gestión de la Limpieza y el Acondicionamiento de las Playas de Bizkaia y de sus Áreas de Influencia.

Este mantenimiento y conservación incluye no sólo las instalaciones y equipos de las playas propiamente dichas, sino también de las zonas adyacentes, los accesos, etc.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 49 de 55

3.6. - CONTROL OPERACIONAL

La organización tiene establecida la sistemática para controlar las actividades que se realizan en las playas desde el punto de vista ambiental (control operacional). Así, se ha definido la actuación a realizar para controlar los diferentes consumos, para gestionar adecuadamente los diferentes tipos de residuos que se generan, el ruido, y en general todos los aspectos ambientales de la organización a través del control de las diferentes contratatas.

3.7. - CONTROL DE LOS RECURSOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Los únicos equipos de medición y seguimiento utilizados por la Organización para la gestión de las playas son, por un lado, los equipos de que dispone del Departamento de Salud del Gobierno Vasco en el Laboratorio Normativo de Salud Pública para la realización de las analíticas necesarias, y por otro, equipos de medición de ruido, utilizados por el Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural de la DFB.

En el primer caso, al ser un laboratorio homologado, cumple todos los requisitos de calibración necesarios y en el segundo, los equipos se calibran externamente por una empresa homologada para ello.

Respecto a los recursos de medición y seguimiento utilizados para cálculo y estimación de datos como residuos, nº personas usuarias, se encuentran definidos en las correspondientes Instrucciones de Trabajo.

3.8. - REFERENCIAS

- PBPO 03.01. *Gestión de las aguas de baño.*
- PBPO 03.03. *Gestión del Salvamento y Socorrismo.*
- PBPO 03.04. *Gestión del Servicio de Hondartzainas.*
- PBPO 03.05. *Gestión de la Limpieza y el Acondicionamiento de las Playas de Bizkaia y de sus Áreas de Influencia.*
- PBPO 03.07. *Contratación y Compras.*
- PBPO 03.08. *Planes de emergencia y capacidad de respuesta.*
- PBPO 03.09. *Gestión de Actividades de Temporada y Eventos Puntuales.*
- PBPO 03.10. *Control de los equipos de medición e inspección.*



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 50 de 55

4. - EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Las entidades que gestionan las Playas de Bizkaia disponen de una sistemática de medida y análisis para demostrar la conformidad de sus servicios y comportamiento ambiental, y la de su Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental, asegurándose de la mejora continua de la eficacia de su Sistema.

La dirección del sistema de gestión revisará periódicamente, y al menos anualmente, el cumplimiento de los requisitos legales que sean de aplicación al sistema y procederá igualmente a la actualización en la identificación y evaluación de aspectos ambientales y al análisis de posibles incidentes/accidentes ambientales, así como a la publicación de los resultados asociados a los compromisos (cumplimiento o no de los mismos).

Como resultado de las revisiones que al funcionamiento del sistema realice la alta dirección del mismo indicará que las actuaciones atendidas o a desarrollar tienen una clara vinculación con la mejora del sistema, de sus procesos, de sus servicios y del comportamiento ambiental de la propia organización.

4.1. - SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Organización hace seguimiento, mide, analiza y evalúa su desempeño ambiental y de la calidad, utilizando indicadores apropiados para medir y comparar los resultados de dicho desempeño, con los criterios establecidos para alcanzar los resultados previstos, como se indica en el procedimiento PBPO 01.06 Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

La Organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición cuando sea aplicable, de los procesos de su Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Ambiental y Gestión de la Accesibilidad cuando proceda, como se indica en el PBPO 01.07. Objetivos y Programas de Gestión, a través de indicadores, documentando su definición, modo y responsabilidades de cálculo, periodicidad de seguimiento, etc...; aplicando las Acciones Correctivas y/o de Mejora, oportunas cuando no se alcancen los Objetivos planificados. De este modo asegura la conformidad de los servicios prestados y controla y mide de forma regular las características clave de las actividades que puedan tener un impacto ambiental significativo.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La Organización, en el caso de servicios contratados, supervisa, mide y evalúa la Calidad de los mismos a través de:

- El/la Responsable correspondiente, mediante la realización de los Planes de Control necesarios.
- A través de empresas contratadas para llevar a cabo las inspecciones, tanto en proceso como al final de la temporada.

La Organización mantiene la información documenta, informa sobre su desempeño y comunica



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI

Edición: 18

Hoja 51 de 55

a las partes interesadas (internas / externas) la información "pertinente".

4.1.1.- EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

La Organización establece el procedimiento PBPO 01.08 Requisitos Legales y Otros Requisitos y conserva la información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento.

4.1.2.- SATISFACCIÓN DEL/DE LA USUARIO/USUARIA

Uno de los objetivos principales de la Organización, como se indica en su Política de la Calidad y Ambiental, es lograr la mayor satisfacción posible de las personas usuarias de las playas sin comprometer la protección ambiental, para lo cual desde la Dirección se impulsa el trato constante y fluido como el medio para lograr el cumplimiento de sus necesidades y expectativas y con ello mejorar constantemente el servicio que se presta. Para ello, la Organización desarrolla un plan sistemático de recogida de la información de la ciudadanía como se indica en el PBPO 04.04, Medición de las expectativas y satisfacción de las personas usuarias.

4.2.- AUDITORÍA INTERNA

La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si es conforme con los requisitos propios y los de las normas internacionales UNE-EN ISO 9001, de la Calidad, UNE-EN ISO 14001, Ambiental y de que se implementa y mantiene eficazmente.

UNE 93200, Cartas de Servicios, se auditará según proceda, pudiéndose realizar independientemente de la auditoria de las playas certificadas integradas en el SIG.

Programa de Auditoría Interna

La Organización tiene establecida una sistemática recogida en el PBPO 04.03. Auditorías Internas, para realizar auditorías periódicas de modo que se logre verificar que todas las actividades relativas al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Ambiental y Gestión de la Accesibilidad cuando proceda, cumplen con las condiciones definidas, determinando su efectividad y estableciendo las Acciones Correctivas y/o de Mejora, que pueden derivar de dichas auditorías.

Las auditorías se llevan a cabo siguiendo la programación del Plan Anual. También pueden realizarse auditorías extraordinarias cuando se produzcan alguna de las circunstancias siguientes:

- Valoración de riesgos y oportunidades.
- Cambios importantes en la documentación del Sistema.
- Reclamaciones o aumento excesivo de las No Conformidades o los defectos que hacen sospechar que se está comprometiendo la eficacia del Sistema.
- Cuando a juicio del/de la Responsable del SIG sea necesario para la comprobación de la



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 52 de 55

implantación de Acciones Correctivas y/o de Mejora.

Una vez realizada, el equipo auditor emite un Informe en el que se indican las desviaciones encontradas para que sean implementadas las Acciones Correctivas, correspondientes por parte del/de la responsable del área afectada. Los resultados de la auditoria se comunican a la Dirección correspondiente.

La Organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa y de los resultados de ésta.

4.3. - REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección revisa, según se expresa en el PBPO 01.04 Revisión del Sistema por la Dirección, como mínimo anualmente, para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SIG a los requerimientos de las normas de referencia y a las directrices prescritas en este Manual. En esta reunión también se revisa si los recursos disponibles (infraestructura, materiales, medios humanos, etc.) son los adecuados para cumplir los Objetivos de la Calidad y Ambientales a través de la revisión del desarrollo de los Programas de Gestión correspondientes.

La revisión por la dirección incluye consideraciones sobre:

Entradas:

- Seguimiento de cumplimiento de Acciones de anteriores revisiones del Sistema:
- Los cambios en las cuestiones internas o externas relevantes para el SIG:
 - Necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo los requisitos que la Organización considere de obligado cumplimiento.
 - Aspectos Ambientales significativos
 - Riesgos y Oportunidades
- Para Evaluar el Desempeño y la Eficiencia del SIG, se evalúan los resultados sobre los asuntos que a continuación se especifican:
 - Análisis de la Satisfacción de las personas usuarias, incluyendo Partes Interesadas:
 - Evaluación del Grado de Cumplimiento de los Objetivos, incluyendo Acciones Correctivas y/o de Mejora:
 - Grado de cumplimiento de los objetivos
 - Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- Desempeño Ambiental, Seguimiento y Medición de funciones Ambientales y de Calidad del SIG (indicadores de proceso):
 - No Conformidades y Acciones Correctivas
 - Resultados de seguimiento y medición
 - Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos
 - Resultados de auditorias
 - Desempeño de proveedores externos
- Adecuación de los recursos



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 53 de 55

- Comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas quejas.
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora continua

Salidas:

- Decisiones de la Alta Dirección sobre:
- Conveniencia, adecuación y eficacia continua del SIG
- Decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua
- Cualquier necesidad de cambio en el SIG
- Necesidades de recursos
- Acciones necesarias en el caso de no lograr los Objetivos ambientales
- Oportunidades de mejorar la integración del SIG a otros procesos de servicio (si procede)
- Implicaciones para La dirección estratégica de la Organización

Del mismo modo, se considera la posibilidad de realizar cambios en el Sistema y la evaluación de las oportunidades de mejora que se hayan detectado.

La Organización comunica a las partes interesada y mantiene la información documenta de la revisión por la dirección.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 54 de 55

5. - MEJORA

5.1. - GENERALIDADES

La Organización determina y selecciona las oportunidades de mejora para implementar las acciones necesarias para cumplir los requisitos, estableciendo los métodos oportunos para recopilar la información necesaria y comprobar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental implantado. Dicha información es recogida por el/la Responsable del SIG y presentada en la Revisión del Sistema por la Dirección para evaluar la eficacia del Sistema y lograr la mejora continua y la satisfacción de la ciudadanía.

Entre estas acciones se incluyen:

- Mejora del servicio para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SIG
- Comprobar el rendimiento de proveedores/proveedoras, según se indica en el PBPO 03.07, Contratación y Compras.
- Examinar Reclamaciones y Satisfacción, según lo indicado en PBPO 04.04, Medición de expectativas y satisfacción de las personas usuarias y PBPO 04.01 Incidencias y Reclamaciones.
- Las No Conformidades y Acciones Correctivas y de Mejora, según PBPO 04.02, y aquellos indicadores que miden la eficacia del Sistema.
- Tendencias de los procesos y de los servicios que vienen fijadas por los indicadores establecidos en los Programas de Gestión correspondientes según el PBPO 01.07. Objetivos y Programas de Gestión.

Además, se emplean las herramientas estadísticas adecuadas para la organización entre las cuales se pueden citar: análisis de Pareto, gráficos, diagramas y listas de comprobación para el análisis de datos.

El análisis de los datos se realiza en el Comité de la Calidad y Ambiental con la periodicidad establecida en PBPO 01.04 Revisión del Sistema por la Dirección, quedando los resultados de este análisis registrado en el Acta correspondiente a ese período, indicando las decisiones adoptadas fruto de dicho análisis de datos. Finalmente, el resultado del análisis de estos datos es presentado en la reunión de la Revisión por la Dirección.

5.2. - NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Organización tiene establecida una sistemática, como se recoge en el PBPO 04.02 No Conformidades, Acción Correctiva y de Mejora, para el control de las No Conformidades, tanto de calidad, de medio ambiente y las surgidas del sistema de gestión de la accesibilidad global.

Las No Conformidades pueden reportarse mediante diferentes formatos según la entidad en la que se produzcan, tal y como está descrito en el procedimiento PBPO 04.02.



MANUAL INTEGRADO DE LAS PLAYAS DE BIZKAIA

PBMI
Edición: 18
Hoja 55 de 55

Cuando ocurre una No Conformidad, incluidas las originadas por quejas, es reportada al Responsable de Calidad y Medio Ambiente de cada entidad para su registro y **evaluación** de la necesidad de emitir Acciones Correctivas y de Mejora y / o hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos. Si se considera de importancia suficiente, se transmite al Responsable del SIG para su análisis en el Comité de Calidad y Ambiental.

La Organización tiene establecido un sistema, como se recoge en el PBPO 04.02 No Conformidades, Acciones Correctivas y de Mejora, para eliminar las causas de una No Conformidad, de un defecto u otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.

La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de cualquier acción correctiva y de mejora.

5.3. - MEJORA CONTINUA

Las entidades que gestionan las Playas de Bizkaia se comprometen, a través de su Política de la Calidad y Ambiental, a mejorar continuamente la adecuación y eficacia de su gestión tanto en materia de la calidad, en su comportamiento ambiental y en la accesibilidad global, para mejorar el desempeño ambiental.

Para ello, se sirven de:

- El análisis y evaluación de los datos.
- Los resultados de auditorías y salidas de la Revisión por la Dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que se consideren como parte de la mejora continua.
- Los Programas de Gestión.
- Las No Conformidades detectadas, y las Acciones Correctivas y de Mejora implantadas.
- Los resultados de las encuestas realizadas para medir la satisfacción de las personas usuarias, las quejas, reclamaciones y/o sugerencias.

5.3.1. - SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Organización ha definido un proceso para la identificación y recogida de las quejas y sugerencias de las personas usuarias, según lo indicado en PBPO 04.01 Incidencias y Reclamaciones. El personal de servicios en contacto con las mismas, ya sea personal de Salvamento o de Seguridad, es responsable de atender y registrar las reclamaciones y sugerencias, que son transmitidas al Responsable del SIG, para su tramitación y respuesta.

5.4. - REFERENCIAS

PBPO 04.01. Incidencias y Reclamaciones

PBPO 04.02 No Conformidades, Acciones Correctivas y de Mejora

PBPO 04.03 Auditorías Internas

PBPO 04.04 Medición de las expectativas y satisfacción de las personas usuarias