

# **INFORME DE SITUACION DE CERTIFICACIÓN EN PLAYAS ESPAÑOLAS**



**UNE 187001:2008**

Madrid, junio de 2012

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, la calidad se ha convertido en el principal objetivo y punto de referencia para la industria turística española. La Secretaría de Estado de Turismo ha desarrollado a lo largo de los últimos años el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), cuyo órgano de gestión e impulso, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), representa el esfuerzo conjunto entre la Administración y las asociaciones empresariales. Fruto de esta colaboración son las Normas de Calidad para los distintos sectores y subsectores turísticos, Normas que los propios empresarios y/o gestores se han impuesto a sí mismos cumplir, entendiendo que la Calidad tiene como resultado la mejora del servicio al cliente, la optimización de las organizaciones y la consecuente mejora en materia de competitividad.

Esta norma UNE de calidad de prestación de servicio en playas, pionera en su ámbito, engloba los capítulos específicos del Sistema de Gestión del Uso Público y supone una mejora de los requisitos básicos de calidad establecidos por ley para la obtención de la Marca de Calidad. Esta norma marca unos estándares y requisitos a cumplir que definen el nivel de servicio al cliente y su seguridad en las playas. El concepto de servicio al cliente se entiende como el servicio final prestado y además los servicios indirectos, de modo que la norma contemplan todas las funciones de gestión necesarias para el idóneo funcionamiento de las playas, configurándose como una herramienta de gestión de los procesos. Los estándares fijados son superables en la medida en que los responsables de la gestión de la playa lo deseen.

## ANTECEDENTES

El 27 de marzo de 2002, la Secretaría General de Turismo elabora un pliego de condiciones para el concurso público del proyecto Sistema de Calidad Turística española para playas, diseño e implementación de una norma para el sector en España. El objetivo del proyecto es crear la norma y el sistema de calidad turística para playas en el marco de la metodología SCTE y realizar la implantación piloto en 40 playas españolas.

El Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PCTE 2000-2006) define las líneas de la política turística a aplicar desde la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, centrando sus esfuerzos en lograr la diversificación de la oferta turística para evitar la estacionalización. Por ello las playas son objeto primordial de utilización o consumo turístico desde el propio inicio del fenómeno turístico de forma masiva.

Fruto de la iniciativa de este pliego de condiciones se diseñan una serie de actividades entrado ya el año 2003, entre ellas:

- a) Campaña de difusión y sensibilización de los objetivos del SCTE entre el sector y sensibilizar a los gestores de playas para su participación y colaboración en el proyecto.
- b) Análisis y diagnóstico de situación con un informe final.
- c) Desarrollo de un cuestionario de autoevaluación y adaptación de las herramientas para la gestión de la calidad desarrolladas con la metodología SCTE.
- d) Asistencia técnica directa para la implantación piloto.

El informe final de conclusiones en diciembre 2003 sobre el proyecto de diseño e implantación piloto fue el siguiente:

El objetivo del proyecto fue la definición de una norma de calidad y herramientas complementarias dentro de la metodología SCTE. Ello supuso el desarrollo de los siguientes trabajos:

- Desarrollo de una campaña de difusión y una serie de presentaciones para dar a conocer el nuevo proyecto al público objetivo (gestores de playas), y provocar las adhesiones de las 40 playas piloto que se contemplaban en esta primera fase.

- Realización de un estudio-diagnóstico sobre la calidad turística en playas, incluyendo encuestas, *focus group*, estudio documental, etc.
- Generación, en el marco de un comité normativo representativo, siguiendo la metodología habitual del SCTE, de la norma de calidad turística para playas.
- Asistencia técnica directa para la implantación piloto en 40 playas incluyendo formación, visitas in situ, asistencia telemática, etc.

El balance, a la conclusión del proyecto en esta primera fase (diciembre 2003) fue positivo. De las 40 playas iniciales, 7 abandonaron el proyecto y en el comité de certificación a 31 de diciembre de 2004, 13 playas obtuvieron la certificación.

## **DESARROLLO**

El 13 de noviembre de 2007 se constituyó el subcomité plenario nacional para la modificación de la norma Q de playas elaborada en 2003, elaborando un proyecto de norma española que se utilizó como borrador de trabajo el pasado en noviembre de 2008 en el grupo de trabajo internacional ISO TC228 WG5 compartido con Costa Rica, donde el ICTE gestiona la secretaría así como el subcomité espejo nacional.

la norma UNE 187001 fue publicada en diciembre de 2008 y en estos momentos es la base para el trabajo de actualización y modernización dentro del comité técnico de normalización AEN/CTN 187 SC1, cuyas revisiones sobre los diferentes requisitos van a ser sometidos a un profundo análisis por parte de los vocales presentes en dicho subcomité.

A fecha 31 de diciembre de 2012 el número de playas certificadas asciende a 174.

## **LA NORMA UNE 187001 DE CALIDAD PARA PLAYAS**

Esta norma establece los requisitos que debe cumplir una playa, tanto en lo relativo a las instalaciones y equipamientos tangibles de uso público, como a todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio de calidad.

La estructura de la norma se establece en diez apartados y recoge en sus primeras hojas los requisitos mínimos del sistema de gestión del uso público y del sistema documental de gestión para luego desplegarse a lo largo de los siguientes capítulos los requisitos referidos a los procesos típicos de una playa.

A continuación se detalla la estructura de la actual norma:

### **INTRODUCCIÓN**

### **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

### **PROCESOS DE LA DIRECCIÓN**

- Generalidades
- Proceso de planificación
- Proceso de Organización
- Gestión ambiental
- Proceso de gestión de los recursos
- Proceso de comercialización
- Proceso de control y mejora continua

### **PROCESO DE SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS**

- Generalidades
- Seguridad

- Balizamiento y seguridad en el mar
- Salvamento y primeros auxilios
- Servicios médicos y traslado de usuarios
- Mecanismos de control

#### PROCESO DE INFORMACIÓN

- Generalidades
- Información sobre los servicios prestados en la playa
- Mecanismos de control

#### PROCESO DE LIMPIEZA Y RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS

- Generalidades
- Limpieza de la superficie seca, húmeda y del agua
- Limpieza de instalaciones y equipamientos
- Recogida selectiva de residuos
- Mecanismos de control

#### PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

- Generalidades
- Mantenimiento de instalaciones y equipamientos
- Mecanismos de control

#### PROCESO DE ACCESOS

- Generalidades
- Aparcamiento
- Accesos a superficie seca
- Accesos a la zona de baño
- Mecanismos de control

#### PROCESO DE SERVICIOS HIGIÉNICOS

- Generalidades
- Aseos
- Duchas y lavapiés
- Vestuarios
- Agua potable
- Consigna
- Mecanismos de control

#### PROCESO DE OCIO

- Generalidades
- Alimentos y bebidas
- Hamacas y sombrillas
- Actividades lúdico deportivas
- Mecanismos de control

## **LA NORMA Q DE CALIDAD PARA PLAYAS**

### **Explicación del contenido de la norma:**

#### **DIRECCIÓN**

##### **Responsabilidades de la Dirección**

La Dirección del Ente Gestor de la playa es responsable de la calidad de las instalaciones y los servicios ofrecidos, y ha de establecer los mecanismos de gestión necesarios para asegurar que, en todo momento, y en todo tipo de servicio, se alcanzan los niveles y objetivos de calidad y medio ambiente definidos.

La Dirección del Ente Gestor de la playa debe establecer y documentar un Sistema de Gestión en el que se describa: la prestación de los servicios, los recursos necesarios, su seguimiento y medición, así como las responsabilidades correspondientes para asegurar su correcta prestación.

La Dirección del Ente Gestor debe establecer, implantar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos establecidos en esta norma.

La Dirección del Ente Gestor debe:

- a) Identificar los procesos generales, los aspectos medioambientales y las instalaciones y servicios necesarios para desarrollar de una forma óptima los servicios especificados.
- b) Asegurarse de la disponibilidad de recursos para la realización de los servicios de forma adecuada.
- c) Determinar las mejores prácticas de trabajo para asegurar que las actividades que realiza el personal que trabaja en la playa se llevan a cabo de la forma más eficiente.
- d) Determinar los mecanismos de control que aseguren que el Sistema de Gestión es efectivo.
- e) Acometer las acciones de mejora necesarias para conseguir los resultados esperados y mejorarlos.

### **Política y objetivos del Sistema de gestión**

La Dirección del Ente Gestor debe definir la Política de Gestión y asegurar que cumple los siguientes requisitos:

- a) Es adecuada al propósito de la organización y a la naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de sus actividades, servicios, instalaciones y recursos.
- b) Garantiza el cumplimiento de la legislación aplicable, y de otros compromisos que el Ente Gestor de la Playa suscriba.
- c) Garantiza la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión.
- d) Garantiza prevenir la contaminación y los riesgos higiénico-sanitarios asociados a su actividad.
- e) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar objetivos y metas.
- f) Es comunicada y entendida dentro del Ente Gestor.
- g) Es comunicada a los usuarios y a las Entidades Externas
- h) Está documentada e implantada.
- i) Es revisada para su continua adecuación.

La Dirección del Ente Gestor debe:

- a) Plantear objetivos y metas coherentes con la política de gestión, medibles, temporales y cuyo análisis permita adoptar acciones de mejora.
- b) Definir los recursos necesarios para la consecución de los objetivos y metas.
- c) Planificar y hacer un seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas con una periodicidad adecuada.
- d) Asignar responsabilidades para lograr los objetivos y metas.
- e) Difundir los objetivos y metas entre el personal que esté implicado en su consecución.

A la hora de plantear los objetivos y metas se deben tener en cuenta, entre otras, las siguientes consideraciones: requisitos legales, aspectos medioambientales significativos, la percepción del servicio por parte de los usuarios, opciones tecnológicas existentes en el mercado, etc.

### **Requisitos legales y otros compromisos**

La Dirección del Ente Gestor debe disponer y mantener actualizados los requisitos legales que sean de aplicación y otros compromisos suscritos por el mismo. Además, debe conocer y cumplir la normativa legal vigente.

### **Organización y coordinación**

La Dirección del Ente Gestor debe definir y comunicar las funciones, responsabilidades y las relaciones (organigrama) entre el personal que realiza actividades que inciden en el Sistema de gestión, ya sea personal propio o proveedores de servicios.

Debe existir un Órgano gestor de playas, formado por los responsables de todos los agentes implicados en la gestión de la playa y el Responsable técnico del Sistema de gestión.

Este Órgano Gestor de Playas se debe reunir periódicamente con el objeto de:

- a) Coordinar las actividades relacionadas con la gestión de la playa.
- b) Solucionar los posibles problemas que hayan podido surgir en la playa y proponer acciones correctoras o de mejora.

### **Comunicación interna**

La Dirección del Ente Gestor debe establecer los canales de comunicación adecuados (ascendentes y descendentes) al personal implicado en la gestión de la playa para que se cumplan los requisitos definidos en esta norma. A través de este sistema es necesario comunicar, en función de las responsabilidades del personal:

- a) La política del sistema
- b) Los objetivos y metas planteados
- c) Los procedimientos de trabajo
- d) Los indicadores establecidos
- e) Las responsabilidades del personal
- f) El organigrama del Sistema de Gestión
- g) Las sugerencias del personal
- h) Los resultados de los estudios de satisfacción de los usuarios.

### **Comunicación externa**

La Dirección del Ente Gestor de la playa debe definir un responsable para la comunicación del Sistema de Gestión y establecer los canales de comunicación necesarios para:

- a) Informar acerca de los servicios ofrecidos a los usuarios.
- b) Informar acerca de posibles situaciones de emergencia tanto a las autoridades competentes como a los usuarios.
- c) Dar respuesta a las quejas, sugerencias y consultas de los usuarios y otros grupos de interés.
- d) Informar a todas aquellas instituciones públicas que puedan apoyar la consolidación y difusión del Sistema.
- e) Informar a los proveedores del Ente Gestor acerca de la implantación del Sistema de Gestión y su posible influencia en el funcionamiento del mismo.

El sistema de comunicación externa debe constituir una fuente de información y, por tanto, ser tenido en cuenta para la prestación de nuevos servicios en la playa, así como para la modificación y adaptación de los servicios que ya se prestan.

### **Revisión por la Dirección**

Anualmente es necesario llevar a cabo una revisión por la Dirección para:

- a) Asegurar que se mantiene la eficacia del Sistema de Gestión.
- b) Tomar decisiones acerca del Sistema de Gestión.
- c) Iniciar acciones de mejora.

En esta reunión se debe tratar como mínimo:

1. Resultados de auditorías.
2. Quejas y reclamaciones de usuarios.
3. Adecuación de la política del Sistema de Gestión.
4. Análisis de las condiciones adversas a la correcta gestión.
5. Evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de carácter medioambiental suscritos por el Ente Gestor.
6. Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestos para el periodo.
7. Situación de acciones correctoras y preventivas.
8. Funcionamiento de los procesos de prestación del servicio (indicadores del sistema).
9. Plan de Formación.
10. Asignación de recursos.
11. Resultados de la medición de la satisfacción del usuario.
12. Anteriores revisiones del Sistema por la dirección.
13. Cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión.
14. Funcionamiento de las concesiones.
15. Posibles acciones de mejora.

Los resultados de la revisión por la Dirección, deben incluir las decisiones tomadas acerca de los temas tratados. Se debe mantener un registro de las Revisiones por la Dirección.

### **Sistema de Gestión**

#### **Requisitos mínimos de la documentación**

El Sistema de Gestión de la playa debe disponer de una documentación actualizada que incluya al menos:

- a) Manual del Sistema de Gestión que incluya:
  - El alcance del Sistema de Gestión.
  - La Política del Sistema de Gestión.
  - La organización del Ente Gestor de la playa.
  - El mapa de procesos que describa los diferentes procesos que se dan en la gestión de la playa y su interacción.
  - Referencia a los procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión.
- b) Procedimientos e instrucciones de trabajo que complementen al Manual y describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados en la playa y el cumplimiento de las normas de calidad y gestión higiénico-sanitario- ambiental cuando su ausencia pueda ir en detrimento de la misma.
- c) Registros del sistema, que demuestren que son realizadas todas las actividades descritas en la Norma y en los procedimientos internos y que sirvan como punto inicial de la mejora.

#### **Control de la documentación y de los registros**

Se debe establecer un procedimiento que describa el control que se ejerce sobre los documentos y los registros componentes del Sistema de Gestión. En dicho procedimiento es necesario describir:

- a) Quién o quiénes asumen la responsabilidad de elaborar, revisar, y aprobar los documentos del Sistema de Gestión.
- b) Cómo se identifican las modificaciones que se realizan y el estado de revisión de los documentos.
- c) Cómo se distribuye cada documento a las personas que hacen uso de ellos, y se garantiza que éste se encuentre en su última versión evitando el uso de documentos obsoletos.
- d) Cómo se identifican y controlan los documentos de origen externo.
- e) Cómo se identifican, almacenan, y el tiempo de retención de los registros.

La documentación se puede mantener en soporte informático.

#### **Identificación de aspectos medioambientales**

El Ente Gestor debe establecer y mantener al día un procedimiento documentado para identificar los aspectos medioambientales directos e indirectos, de las actividades, servicios, instalaciones y recursos de la playa.

La identificación de aspectos ambientales debe contemplar, al menos, los siguientes grupos:

- a) Residuos producidos
- b) Vertidos
- c) Emisiones a la atmósfera
- d) Emisiones lumínicas
- e) Emisiones sonoras y vibraciones
- f) Contaminación de la superficie seca de la playa
- g) Consumo de recursos naturales tales como agua, energía, materias primas y auxiliares
- h) Olores
- i) Y otros aspectos que impliquen impactos medioambientales.

Se deben identificar todos los aspectos medioambientales derivados de las condiciones:

- a) normales de uso de la playa,
- b) especiales de uso de la playa,
- c) de emergencia razonablemente previsibles.

La sistemática para la identificación de los aspectos medioambientales debe realizarse a partir de la planificación y desarrollo de cada uno de los servicios de la playa.

### **Evaluación de aspectos medioambientales**

El Ente Gestor debe establecer y mantener al día un procedimiento documentado para evaluar todos los aspectos medioambientales identificados, con el objeto de determinar cuáles son los que tienen o pueden tener impactos medioambientales significativos.

El procedimiento debe especificar los criterios de evaluación utilizados, que deben ser:

- a) Medioambientales: no se permite el uso de criterios no asociados al medio ambiente.
- b) Aptos para ser sometidos a una comprobación independiente: el resultado de la aplicación de cada criterio debe estar basado en evidencias objetivas que permitan la comprobación del resultado de la evaluación realizada.
- c) Reproducibles: su aplicación repetida debe permitir obtener el mismo resultado.

La aplicación conjunta de estos criterios de evaluación debe permitir reflejar la evolución de los aspectos medioambientales.

### **Identificación de riesgos higiénico-sanitarios**

El Ente Gestor debe establecer y mantener al día un procedimiento documentado para identificar los riesgos higiénico-sanitarios directos e indirectos de las actividades, servicios, instalaciones y recursos de la playa que pueden tener impacto sobre la salud y bienestar de los usuarios.

La identificación de posibles riesgos higiénico-sanitarios para los usuarios de la playa debe contemplar al menos los siguientes grupos de riesgos asociados a:

- a) Los puntos de suministro de agua de consumo humano.
- b) La calidad de la arena.
- c) La calidad del agua de baño.
- d) Las condiciones de la mar.
- e) Las características físicas de la playa y accesos, su flora y fauna.
- f) Las instalaciones y equipamientos asociados a todos los servicios de la playa.

Se deben identificar todos los riesgos higiénico-sanitarios derivados de las condiciones:

- a) normales de uso de la playa,
- b) especiales de uso de la playa,
- c) de emergencia razonablemente previsibles.

La sistemática para la identificación de los riesgos higiénico-sanitarios debe realizarse a partir de la planificación y desarrollo de cada uno de los servicios de la playa.

### **Evaluación de riesgos higiénico-sanitarios**

El Ente Gestor debe establecer y mantener al día un procedimiento documentado para evaluar los riesgos higiénico-sanitarios identificados, con el objeto de determinar cuáles son los riesgos higiénicos sanitarios que tienen o pueden tener impactos significativos en la salud y bienestar de los usuarios.

Los criterios de evaluación deben ser:

- a) Higiénico-sanitarios: no se permite el uso de criterios no asociados a la salud del usuario.
- b) Aptos para ser sometida a una comprobación independiente: el resultado de la aplicación de cada criterio debe estar basado en evidencias objetivas que permitan la comprobación del resultado de la evaluación realizada.
- c) Reproducibles: su aplicación repetida debe permitir obtener el mismo resultado.

La aplicación conjunta de estos criterios de evaluación debe permitir reflejar la evolución de los aspectos medioambientales.

### **Desarrollo de los procesos**

El Ente Gestor debe establecer y mantener documentados los procesos que puedan tener un impacto en el medio ambiente, la salud y bienestar de los usuarios y en la calidad de los servicios ofrecidos, de modo que se asegure el cumplimiento de:

- a) El compromiso de prevención de la contaminación y de los impactos sobre la salud y bienestar de los usuarios.
- b) Los requisitos legales aplicables a la gestión de la playa.
- c) Otros compromisos suscritos por el Ente Gestor de la playa asociados a los aspectos medioambientales, los riesgos higiénico-sanitarios y la calidad de los servicios.
- d) Los compromisos incluidos en la Política de Gestión.
- e) Los requisitos de la presente Norma de Gestión.



## **Plan de emergencia higiénico-sanitario-ambiental y Capacidad de respuesta**

El Ente Gestor debe:

- a) Mantener identificados los posibles accidentes y situaciones de emergencia que lleven asociados aspectos ambientales y/o riesgos higiénico-sanitarios y dejar registro de ello.
- b) Establecer y mantener documentados aquellos planes específicos para situaciones de emergencia sobre los que el Ente Gestor tenga competencia para prevenir y reducir los impactos medioambientales y los riesgos higiénico-sanitarios que puedan estar asociados con ellos. Estos planes deben incluir la definición de:
  - La identificación de los recursos para hacer frente a las situaciones de emergencia.
  - La definición de las responsabilidades y autoridades relacionadas con la respuesta ante estas situaciones.
- c) Disponer de los planes de emergencia de competencia superior (municipal o supramunicipal) y establecer los sistemas de coordinación con éstos.
- d) Disponer de los recursos necesarios para hacer frente a los planes de emergencia específicos del Ente Gestor.
- e) Comprobar anualmente la eficacia de los planes de emergencia específicos y mantener registros.
- f) Revisar los planes de emergencia específicos después de comprobar su eficacia anualmente mediante simulacros y cada vez que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

## **Gestión de los recursos**

### **Recursos humanos**

Para cada puesto de trabajo es necesario que estén definidos los requisitos que deben reunir las personas que los ocupan.

La Dirección del Ente Gestor de la playa debe asegurar que los empleados poseen la formación necesaria para las actividades que realizan. Para ello, se debe establecer un sistema que asegure que se determinan y se satisfacen las necesidades de formación y calificación de los empleados adscritos a los puestos que afectan a la calidad del servicio.

Se debe asegurar que el personal es consciente de:

- a) La importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos y metas y al cumplimiento de la política de gestión y de los procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión.
- b) Los impactos medioambientales significativos, actuales o potenciales de sus actividades y los beneficios para el medio ambiente de un mejor comportamiento personal.
- c) Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión, incluyendo los relativos a la preparación y a la respuesta ante situaciones de emergencia.
- d) Las formas para la prestación del servicio y fórmulas de cortesía y trato con los usuarios, capacidades de comunicación y conocimientos de los servicios que se prestan en la playa.

Para el caso de empleados de nuevo ingreso y de temporada, es imprescindible programar las acciones de calificación necesarias para la adaptación al puesto de trabajo y conocimiento del Sistema de Gestión.

### **Recursos materiales**

El Ente Gestor debe identificar y gestionar los recursos materiales necesarios para el desarrollo de los procesos y para asegurar en todo momento que los servicios prestados se ajustan a las características de los servicios ofrecidos.

### **Control de proveedores y suministros**

El Ente Gestor debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con sus necesidades.

NOTA: en caso de administraciones públicas se seguirá el procedimiento de contratación vigente.

Se deben establecer criterios para la selección, la evaluación y el seguimiento de los proveedores. Es imprescindible mantener registros de los resultados de las evaluaciones, del seguimiento y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

El Ente Gestor debe definir y comunicar los requisitos relativos a los productos que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado en la playa.

El Sistema de Gestión debe contener instrucciones para asegurar que todos los productos, materiales y equipos, comprados o contratados a terceros, son comprobados antes de su aceptación. Esta comprobación ha de formalizarse y quedar registrada.

El Ente Gestor debe redactar los pliegos de condiciones que regulen los servicios a prestar en la playa, teniendo en cuenta los requisitos de calidad y de gestión higiénico-sanitario ambiental exigidos en esta norma.

Además, el Ente Gestor debe establecer los controles necesarios sobre los proveedores para comprobar:

- a) El cumplimiento de las especificaciones del servicio,
- b) El correcto desarrollo del mismo,
- c) El cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Los controles específicos de cada uno de los servicios deben ser descritos en el desarrollo de los procesos.

### **Promoción de la playa**

La Dirección del Ente Gestor debe poner a disposición del usuario de la playa una Carta de Servicios que incluya al menos información relativa a:

- a) Servicios que se ofrecen a los usuarios de la playa.
- b) Descripción sobre el sistema de quejas y sugerencias de los usuarios y cómo utilizarlo.
- c) Indicadores de servicio establecidos y compromisos adquiridos por el Ente Gestor.
- d) Los resultados de los Indicadores de al menos los riesgos higiénico-sanitarios significativos.
- e) Los resultados de los Indicadores de al menos los aspectos medioambientales significativos.
- f) Objetivos establecidos para el periodo en curso y resultados de su cumplimiento en el periodo anterior.

Estará a disposición directa del público un resumen de los aspectos más importantes de la carta de servicios, donde se indicará donde se puede consultar el contenido completo de la misma.

La Dirección del Ente Gestor debe establecer los mecanismos oportunos para garantizar que toda la información promocional sobre la playa que llega al usuario es completa y veraz, evitando inducir a errores de interpretación.

La información debe facilitarse en los idiomas oficiales y en aquellos que determine el Ente Gestor.

Es necesario determinar quién asume la responsabilidad sobre la selección de dicha información promocional, qué canales de difusión se emplean, cómo se actualiza de forma periódica y se retira la información obsoleta.

### **Plan de explotación y ordenación de la playa**

En función del alcance definido, se debe establecer un Plan de explotación y ordenación de la playa en el que se incluya como mínimo:

- a) Definición de las distintas temporadas de baño.
- b) Usos y ordenación de la playa en las distintas temporadas, haciendo énfasis en la temporada de baño.
- c) Usos y ordenación de la zona de baño (balizamiento, motos náuticas, plataformas flotantes, etc.)
- d) Usos y ordenación de los accesos, identificando los accesos principales.
- e) Ordenanzas municipales que regulen los posibles usos y las condiciones en las que se debe desarrollar cualquier actividad (chiringuitos, merenderos, prohibiciones, distintas señalizaciones, etc.)
- f) Estudios de zonificación, de uso turístico y de capacidad de carga de la playa.

## **Seguimiento y medición**

El Ente Gestor debe disponer de un Sistema de Indicadores documentado, que proporcione información sobre el estado y evolución de los procesos que tengan impacto en el medio ambiente, la salud y bienestar de los usuarios y en la calidad de los servicios ofrecidos.

Los indicadores deben estar implantados en todos los servicios ofrecidos.

Los equipos que se utilicen para llevar a cabo actividades de inspección deben estar calibrados y someterse a mantenimiento. Es necesario conservar registro de este proceso.

El Ente Gestor debe definir e implantar un sistema de medición de la satisfacción del usuario con respecto a la playa. El sistema se debe poner en marcha anualmente coincidiendo con el periodo de máxima afluencia de usuarios. Los resultados tienen que ser analizados y comunicados a los agentes implicados.

El Ente Gestor de la playa debe llevar a cabo de forma periódica auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión es conforme con los requisitos de la Norma y si ha sido implantado y es eficaz.

El método para llevar a cabo estas evaluaciones debe estar descrito en un procedimiento y éstas deben ser realizadas por personal preparado e independiente del área a auditar.

La auditoría interna debe llevar asociado un Plan de Mejora que corrija y elimine las deficiencias detectadas mediante acciones correctoras.

Los informes de las auditorías, el plan de mejora y el seguimiento de las acciones constituyen registros del Sistema de Gestión.

## **Mejora continua**

### **Requisitos generales**

La Dirección debe implantar un mecanismo de mejora continua de gestión que desarrolle los siguientes pasos:

- a) Determinación de los problemas claves en los procesos o actividades existentes y definición de un Plan de Mejora para su corrección.
- b) Aplicación del Plan de Mejora.
- c) Confirmación de que el Plan de Mejora funciona y se producen resultados mejorados.
- d) Modificación adecuada del proceso previo.

El Ente Gestor de la playa debe definir el modo en que, organizadamente, va a desarrollar el mecanismo de mejora continua pero, en cualquier caso, es necesario que se fomente la participación de todo el equipo de trabajo cualquiera que sea su categoría o función.

### **Condiciones adversas al Sistema de Gestión**

El Ente Gestor debe definir y documentar un sistema para identificar las condiciones adversas al Sistema de Gestión, analizarlas y establecer las acciones correctoras y/o preventivas que aseguren el restablecimiento o el mantenimiento del nivel de gestión.

El procedimiento de gestión de las condiciones adversas al Sistema de Gestión debe contemplar la documentación y registro de las mismas y, en particular, los siguientes aspectos:

- a) Identificación de la condición adversa a la calidad o el medio ambiente.
- b) Análisis de las causas que han originado la situación.
- c) Acciones correctoras necesarias para restablecer el nivel de correcta gestión del servicio, estableciendo responsabilidades y mecanismos para comprobar la eficacia de las mismas.

Es necesario guardar registro de los resultados de las acciones correctoras adoptadas incluyendo seguimiento y cierre.

### **Acciones preventivas**

El Ente Gestor debe definir y documentar un sistema para eliminar las condiciones adversas al Sistema de Gestión y prevenir su aparición, se debe establecer un sistema de acciones preventivas.

Estas acciones preventivas deben ser resultado del análisis de la información proveniente de todos los datos proporcionados por el Sistema de Gestión.

El sistema de acciones preventivas que se establezca debe contemplar los siguientes aspectos:

- a) Identificación de los procesos, productos y servicios potencialmente adversos a la calidad o el medio ambiente.
- b) Análisis de las causas que puedan originar la situación.
- c) Determinación e implantación de las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas potenciales de las condiciones adversas al Sistema de Gestión, estableciendo responsabilidades y mecanismos para comprobar la eficacia de las mismas.

Es necesario guardar registro de las acciones preventivas adoptadas (seguimiento y cierre).

### **Sistema de quejas y sugerencias**

El Ente Gestor de la playa debe tener implantado un sistema de tratamiento de quejas y sugerencias de los usuarios, en el que se establezca la organización necesaria, el responsable de la gestión, y el modo de implantación y gestión.

El sistema debe ser ágil, eficaz y fácilmente accesible al usuario para que este pueda expresar su queja y sugerencia de manera inmediata.

### **Mecanismo de control**

El Sistema de Gestión debe contemplar un sistema de auditorías internas que asegure, entre otros aspectos, el cumplimiento de los requisitos y criterios indicados en esta norma.

El Sistema de Gestión debe ser revisado anualmente para comprobar su eficacia.

El Ente Gestor debe definir indicadores para controlar el funcionamiento de los procesos y la eficacia del Sistema de Gestión, además de un sistema para recoger la percepción del usuario con respecto a los servicios ofrecidos.

## **SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS**

### **Responsabilidades**

El Ente Gestor de la playa debe designar una persona que, con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar que en los servicios de Seguridad, Salvamento y Primeros Auxilios se respetan las instrucciones previstas para alcanzar los niveles de calidad de servicio definidos en esta norma.

El responsable por parte del Ente Gestor de los servicios de seguridad y salvamento tiene que ser el responsable de la comunicación y coordinación entre las entidades que presten el servicio y el Ente Gestor de la playa.

### **Requisitos generales**

El Ente Gestor debe garantizar a efectos del cumplimiento de los requisitos de esta norma, a todos los usuarios durante la prestación de los servicios, en temporada de baño, la seguridad necesaria, incluyendo el salvamento marítimo, asistencia y evacuación sanitaria así como servicios de información.

El servicio de seguridad, salvamento y primeros auxilios, debe prestarse ininterrumpidamente al menos durante ocho horas diarias en temporada de baño. El horario tiene que ser definido por el Ente Gestor y comunicado a los usuarios. Fuera de la temporada de baño, el Ente Gestor debe determinar los servicios necesarios para asegurar la seguridad en la playa.

Todo el personal que participe en la prestación de los servicios de seguridad, salvamento y primeros auxilios debe tener descritas las fórmulas de cortesía para la atención de los usuarios y estar debidamente identificado y uniformado, cumpliendo con los requisitos establecidos por cada Ente Gestor.

Deben existir protocolos de actuación para los casos de emergencias tanto de seguridad como de salvamento y primeros auxilios, donde se establezcan recursos mínimos, instalaciones y formas de actuación. Es necesario realizar un simulacro tanto del plan de seguridad como del plan de salvamento y primeros auxilios una vez al año, guardando registro de la realización de los mismos y de los resultados obtenidos.

El Ente Gestor de la playa debe asegurar una adecuada comunicación entre los distintos agentes implicados en la seguridad, vigilancia, salvamento, primeros auxilios, los servicios médicos de la playa y otros servicios sanitarios. Esta comunicación se debe implantar entre los

mandos establecidos en los agentes implicados en la gestión de la playa. Para ello es imprescindible disponer de los equipos de comunicación adecuados.

La Dirección del Ente Gestor, junto con el responsable de los servicios de seguridad, salvamento y primeros auxilios, tiene que definir de acuerdo a la política y objetivos del Sistema de Gestión, los indicadores necesarios a partir de los cuales se debe llevar a cabo un seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción percibido por el usuario.

### **Seguridad**

El Ente Gestor de la playa debe disponer de un Plan de Seguridad operativo durante la temporada de baño, en colaboración con los Servicios de Orden Público competentes, que garantice el máximo nivel de seguridad a los usuarios de la playa.

Dicha planificación requiere incluir:

- a) Recursos humanos y materiales disponibles
- b) Rutinas de vigilancia
- c) Dispositivos de comunicación y coordinación con los servicios de salvamento y socorrismo y/o otros cuerpos de seguridad (Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía autonómica)
- a) Dispositivos extraordinarios para eventos especiales
- b) Rutas de evacuación ante situaciones extraordinarias
- c) Tiempos de respuesta.

Es necesario establecer las rutinas de vigilancia, haciendo hincapié en aspectos críticos tales como eventos especiales, zonas con mayor afluencia de usuarios, histórico de delitos cometidos o zonas conflictivas.

El tiempo de respuesta ante un incidente grave en una playa urbana, desde que se notifica al órgano competente, hasta que los agentes de seguridad intervienen, debe ser menor de 5 minutos.

El Ente Gestor de la playa tiene que disponer de un registro diario de incidencias producidas y tiempo de respuesta en su caso.

### **Balizamiento y seguridad en el mar**

Para aquellas playas donde coexistan simultáneamente bañistas y artefactos flotantes que puedan suponer a juicio del ente gestor peligro, debe existir un sistema de balizamiento específico de acuerdo con la normativa vigente de aplicación, que asegure el disfrute del baño de los usuarios de la playa sin poner en peligro su seguridad. Es necesario prohibir en la zona de baño balizada el uso de todo tipo de embarcaciones, a motor o a vela, tolerando sólo el acceso a las embarcaciones de salvamento.

Las zonas de salida y entrada de embarcaciones deben estar balizadas. Es recomendable que se sitúen preferentemente en los extremos de la playa coincidiendo, o próximas, a los accesos a la playa. Y entre ellas exista una distancia mínima de 150m. En el caso de que las prácticas náuticas, por su demanda, precisen de más de un acceso al mar el Ente Gestor valorara dicha necesidad, habilitara los accesos que considere necesarios.

El Ente Gestor debe balizar longitudinalmente la zona de baño en función de las características naturales de la playa, de la ocupación de la misma, de las prácticas náuticas que se desarrollen en ella y de la legislación aplicable.

### **Salvamento y Primeros auxilios**

El Ente Gestor debe definir un Plan de Salvamento y Primeros Auxilios en el que se asegure un Servicio Público de Salvamento, con el objetivo de planificar y dotar de servicios de salvamento y primeros auxilios que garanticen los requisitos mínimos de seguridad.

Los servicios deben ser prestados por un equipo humano con la formación adecuada y los recursos materiales suficientes y acordes a la peligrosidad de la playa. Dicho equipo debe asegurar un tiempo de respuesta inferior a 4 minutos, desde la localización del incidente hasta su atención.

Los Servicios a prestar deben ser como mínimo los siguientes:

- a) Vigilancia, auxilio y salvamento de personas.

- b) Realizar las acciones y tomar medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad de los bañistas y la prevención de accidentes e incidentes en las playas.
- c) Gestionar la aplicación de los elementos y medidas de seguridad de los que esté dotada la playa.
- d) Velar por la conservación de las señales y del material destinado a la prevención de accidentes, seguridad, vigilancia, socorro y transporte de accidentados.
- e) Hacer respetar la prohibición de que las embarcaciones a motor y practicantes de Windsurf, esquí acuático o de otras actividades similares circulen de forma ilegal o poniendo en peligro a los usuarios que se encuentren en las zonas de baño, y la prescripción de que hagan sus entradas y salidas por los lugares destinados a tal efecto.
- f) Mantener la zona destinada al baño y la playa totalmente despejada de animales y objetos que puedan presentar peligros a los bañistas.
- g) Evitar toda clase de actividades que resulten peligrosas para los usuarios.

El equipo humano mínimo que debe existir en una playa tiene que estar formado por:

- a) Coordinador del servicio (compartido o no con otras playas).
- b) Vigía - socorrista asignado a cada torre de vigilancia existente.
- c) Patrón de embarcaciones en cada embarcación existente.
- d) Socorrista asignado a cada embarcación existente.

El equipo material mínimo que debe existir en una playa tiene que estar formado por:

- a) Torre o puesto de vigilancia.
- b) Bandera de señalización por torre existente.
- c) Embarcación de auxilio (compartida o no con otras playas).
- d) Equipamiento de salvamento.
- e) Botiquín de primeros auxilios.
- f) Equipo de comunicaciones.

Se consideran como recursos materiales necesarios durante la temporada de baño los siguientes:

- a) Material de salvamento: compuesto al menos por chalecos salvavidas, aros salvavidas, prismáticos, juego de aletas, tabla de rescate y tablero espinal.
- b) Torretas de vigilancia: una por playa, y como mínimo una cada 1000 metros, conectadas por radio con las embarcaciones determinándose el número final en función de la peligrosidad de la misma.
- c) Embarcaciones: Un número tal, que asegure un tiempo de respuesta inferior a 4 minutos

Todo el personal que forme parte del contingente de salvamento y primeros auxilios debe contar con la titulación mínima oficial exigible para cada puesto en cuestión. Dicha titulación requiere estar definida en función de las competencias que se desarrollen y encontrarse a disposición del Ente Gestor.

El Ente Gestor debe contar con información precisa sobre el desarrollo de los servicios; para ello se requiere establecer unos registros diarios de desarrollo del servicio, donde se reflejen el conjunto de actuaciones realizadas durante el día, así como el personal en servicio, recursos utilizados, incidencias y bandera/s de peligrosidad del día. La información obtenida debe permitir la evaluación continua del servicio.

Las diferentes condiciones de seguridad para el baño en las playas o sus zonas de baño, se deben identificar mediante banderas. Las playas deben llevar asociada la bandera correspondiente a su peligrosidad y tener en cuenta las circunstancias diarias de las condiciones de la mar, las corrientes, la meteorología o las circunstancias extraordinarias que se presenten, la contaminación biológica o química, y todos los riesgos que puedan poner en peligro la seguridad de las personas.

Las banderas deben tener un tamaño mínimo de 1,5 metros de ancho por 1 metro de largo, estar colocadas al menos a 5 metros de altura y ser visibles desde todos los accesos a la playa.

El código de colores de las banderas debe quedar definido en el Plan de Salvamento.

### **Servicios médicos y traslado de usuarios**

En función de la temporada, la tipología de playa y su peligrosidad, se debe establecer el número suficiente de puestos sanitarios para garantizar a los usuarios una asistencia sanitaria adecuada (de primeros auxilios, enfermería o facultativa) según se requiera.

Cada puesto sanitario debe ser atendido por personal cualificado, contando, en función de la peligrosidad de la playa, con el personal suficiente que garantice la adecuada atención médica de los usuarios de la playa. En cada playa se dispondrá del número de equipos necesarios de R.C.P. (**Reanimación Cardio Pulmonar**) según se especifique en el plan de salvamento.

El mobiliario mínimo necesario, así como los enseres clínicos y no clínicos necesarios en cada puesto sanitario, deben estar establecidos por el Ente Gestor, en función de la reglamentación local o autonómica aplicable.

En cada puesto sanitario se debe disponer de un registro estadístico de asistencias realizadas.

En el caso de traslado a un centro sanitario deben figurar al menos los siguientes datos:

- a) Descripción de la persona atendida,
- b) Patología observada,
- c) Tratamiento aplicado,
- d) Lugar de procedencia y derivación posterior,
- e) Fecha y hora de la prestación del servicio,
- f) Datos del personal sanitario que haya prestado el servicio.

Dicha documentación se debe encontrar a disposición del Ente Gestor.

Para aquellos casos en los que por la gravedad de las lesiones no sea posible prestar asistencia a los usuarios en el puesto sanitario, se debe disponer de equipos adecuados de traslado mediante ambulancias medicalizadas que estén disponibles como máximo en 15 minutos y que cuenten con equipos de R.C.P. (Reanimación Cardio Pulmonar), prestando al usuario el soporte asistencial básico y garantizando su traslado al centro hospitalario más cercano en condiciones óptimas de estabilización.

### **Mecanismos de control**

El Ente Gestor de la Playa debe asegurar que se cumple la planificación realizada al inicio de la temporada de baño, y en caso de producirse desviaciones en el cumplimiento del Plan de Seguridad o Salvamento, o en caso de aumentar el número de incidentes, se deben tomar las acciones correctoras necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios de la playa.

El Ente Gestor debe valorar la eficacia de los planes de seguridad y salvamento a través de la comprobación de los tiempos de respuesta obtenidos en los simulacros realizados.

## **INFORMACIÓN**

### **Responsabilidades**

La Dirección del Ente Gestor tiene que designar a una persona, que con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar que se informa al usuario de todo aquello que pueda ser de su interés.

### **Requisitos generales**

Debe existir al menos un punto de información en la playa, en el que se facilite a los usuarios datos relativos a:

- a) Servicios de la playa disponibles en temporada de baño y fuera de temporada de baño
- b) Información turística
- c) Sistema de Gestión
- d) Códigos de conducta
- e) Seguridad
- f) Temas higiénicos, sanitarios y ambientales.

La información debe facilitarse a través de paneles informativos, informadores turísticos, banderas, o cualquier medio eficaz y comprensible por el usuario de la playa.

El Ente Gestor debe comunicar a los usuarios de la playa la duración de la temporada de baño, indicando de forma clara cuando se prevé que tenga lugar el periodo de máxima afluencia de usuarios.

El Ente Gestor tiene que definir e informar a los usuarios acerca de los servicios mínimos ofrecidos durante la temporada de baño y fuera de ella.

En todos los servicios ofrecidos en la playa se debe especificar el horario de prestación, las condiciones de uso y acceso a los mismos por parte de los usuarios así como las tarifas aplicables en caso de que fuera necesario.

Es recomendable que el Ente Gestor procure, en la medida de lo posible, unificar el estilo y diseño de todos los soportes estáticos de comunicación.

El Ente Gestor debe establecer los mecanismos necesarios para asegurarse que la información que se facilita al usuario de la playa es completa, se actualiza de forma periódica y se encuentra disponible en los idiomas más utilizados.

La Dirección del Ente Gestor, junto con el responsable de información, tiene que definir de acuerdo a la política y objetivos del Sistema de Gestión, los indicadores necesarios a partir de los cuales se debe llevar a cabo un seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción percibido por el usuario.

### **Información sobre los Servicios que se prestan en la playa**

En los accesos principales a la playa, determinados por el Ente Gestor, debe existir un plano en el que se indique la localización de las instalaciones y equipamientos existentes y de los servicios que prestan. La información facilitada tiene que incluir al menos:

- a) Localización de los accesos (incluidos los de personas con movilidad reducida) “a) Localización de los accesos (incluidos los de personas con movilidad reducida, y de botadura y varada de embarcaciones)” (En el caso de existir áreas para el acceso de embarcaciones deberá informarse de su localización.)
- b) Localización de los distintos servicios ofrecidos
- c) Horarios de prestación de los servicios
- d) Temporada de uso de los distintos servicios de la playa
- e) Código de conducta de la playa
- f) Información sobre seguridad.

### **Información Turística**

La playa debe disponer de un punto de información en el que se centralice toda la información turística del municipio y de su entorno cercano, que sea de utilidad e interés para el usuario de la playa.

### **Información sobre códigos de conducta**

En los accesos principales a la playa, es necesario proporcionar información acerca de los códigos de conducta del usuario en la misma. Para comunicar dicha información se deben utilizar símbolos gráficos comprensibles para el usuario independientemente de su nacionalidad.

El código de conducta en la playa debe incidir al menos en los siguientes aspectos:

- a) Presencia de animales de compañía
- b) Depósito de residuos y envases en lugares no autorizados
- c) Realización de acampadas
- d) Varado de embarcaciones
- e) Paso de vehículos no autorizados
- f) Empleo de detergentes en duchas exteriores
- g) Otras actividades molestas para el resto de usuarios (ruidos molestos, prácticas deportivas no autorizadas...).

### **Información sobre Seguridad**

En los accesos principales a la playa es necesaria la presencia de carteles informativos donde se contemple información relativa al Servicio Público de Salvamento de Playas y recomendaciones para la salud de los usuarios.

Los Carteles deben incluir al menos la siguiente información:

- a) Descripción gráfica de la playa
- b) Límites de la zona de baño vigilada
- c) Banderas existentes y su significado
- d) Localización de los puestos de seguridad, vigilancia y salvamento
- e) Modo de contacto con la Policía



- f) Periodo de funcionamiento y horarios del Servicio público de salvamento en las distintas temporadas.
- “g) Localización de Centro de Salud y Hospital más próximo”

En caso de que la playa o parte de ella, por cualquier motivo se encuentre fuera de uso, es necesario comunicar al usuario el motivo del cierre y la posible fecha de reapertura.

### **Información Higiénico-Sanitaria-Ambiental**

En los accesos principales a la playa debe existir información referente a:

- a) Los resultados de los análisis de aguas realizados acerca de la calidad de las aguas de baño.
- b) Los posibles riesgos higiénicos sanitarios que puedan existir en la playa, y el modo de prevenirlos.
- c) Las posibles zonas de valor natural que existan en la playa o en su entorno.
- “d) Código de comportamiento para proteger y preservar el medio ambiente” (Hay que informar a los usuarios de las buenas practicas para evitar impactos, preservar y conservar los espacios naturales y la propia playa y aguas litorales.)

### **Mecanismos de control**

La persona responsable del servicio de información, debe realizar las tareas de supervisión necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos de servicio establecidos en esta norma.

Las actividades de supervisión deben quedar registradas, con el objeto de realizar un seguimiento sistemático de la calidad del servicio ofrecido.

## **LIMPIEZA Y RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS**

### **Responsabilidades**

La Dirección del Ente Gestor debe designar una persona que con independencia de otras funciones, tenga como misión organizar, supervisar, y asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma para los procesos de limpieza y recogida selectiva de residuos.

La Dirección del Ente Gestor debe designar un equipo de trabajo, propio del Ayuntamiento o un proveedor de servicios, para realizar los servicios de limpieza en la superficie seca, y la limpieza de las instalaciones y equipamientos de la playa asegurándose que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad y servicio indicados en esta norma.

### **Requisitos generales**

El Ente Gestor debe comunicar a los responsables de la realización de la limpieza de la playa el Plan de Limpieza diseñado y las formulas de cortesía que deben emplear con el usuario.

La Dirección del Ente Gestor junto con el responsable del servicio de limpieza, tienen que definir de acuerdo a la política y objetivos del Sistema de Gestión, un conjunto de indicadores, a partir de los cuales se lleve a cabo un seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción percibido por el usuario.

### **Limpieza de la superficie seca, superficie húmeda y agua**

El Ente Gestor de la playa tiene que disponer de un Plan de Limpieza de la superficie seca y húmeda de la playa, que incluya:

- a) recursos humanos y materiales disponibles
- b) frecuencia del servicio
- c) horario de prestación
- d) rutinas de limpieza
- e) rutinas de recogida de residuos naturales (si la legislación aplicable lo permite)
- f) pautas de actuación frente a residuos peligrosos
- g) gestores o vertederos autorizados para los residuos recogidos.

Durante la temporada de baño, la ejecución del Plan de Limpieza debe implicar la realización, al menos, de las siguientes actividades:

- a) recogida de residuos de la superficie seca de la playa

- b) oxigenación de la arena
- c) reubicación de la arena en caso de necesidad, según la legislación aplicable.
- d) retirada de residuos no naturales del agua

Fuera de la temporada de baño, su ejecución debe contar al menos de:

- a) recogida de residuos de la superficie seca de la playa
- b) reubicación de la arena en caso de necesidad.

El Ente Gestor debe contemplar en el Plan de Limpieza las actividades que garanticen alcanzar los niveles de limpieza de la superficie seca requeridos tras la celebración de eventos especiales y otras situaciones no habituales.

Durante la temporada de baño, la frecuencia mínima del servicio de limpieza de la superficie seca debe ser diaria.

El servicio de limpieza de la superficie seca de la playa se tiene que llevar a cabo preferentemente durante el periodo de menor afluencia de usuarios a la playa, excepto cuando las condiciones naturales de la playa (mareas) no lo permitan.

Es imprescindible mantener registros de las actividades de limpieza.

### **Limpieza de instalaciones y equipamientos**

El Ente Gestor de la playa tiene que disponer de un Plan de Limpieza de las instalaciones y equipamientos de la playa que incluya:

- a) Recursos humanos y materiales disponibles
- b) Frecuencia del servicio
- c) Horarios de prestación
- d) Rutinas de limpieza
- e) Pautas de actuación frente a residuos peligrosos
- f) Tipos de sustancias detergentes o productos químicos a utilizar.

El Plan de Limpieza de las instalaciones y equipamientos de la playa implica al menos la limpieza de:

- a) aseos y vestuarios
- b) duchas y lavapiés
- c) papeleras y contenedores de residuos
- d) accesos a la arena y agua
- e) infraestructuras de seguridad y atención al usuario
- f) otros equipamientos e instalaciones.

El Ente Gestor debe contemplar en el plan de limpieza de las instalaciones y equipamientos las actividades que garanticen alcanzar los niveles de limpieza de las instalaciones y equipamientos requeridos tras la celebración de eventos especiales y otras situaciones no habituales.

En el caso de concesiones de servicios el Ente Gestor debe asegurarse que los proveedores planifican y mantienen en correcto estado de limpieza sus instalaciones y equipamientos.

La frecuencia mínima y horarios de prestación del servicio de limpieza de instalaciones y equipamientos debe ser:

- a) Aseos y vestuarios: al menos tres veces a lo largo del día realizándose una limpieza al finalizar el horario de prestación del servicio y siempre que la situación lo convenga para garantizar el estado de limpieza adecuado.
- b) Duchas y lavapiés: al menos una limpieza diaria preferentemente fuera del horario de prestación del servicio, y tantas veces como la situación lo requiera para garantizar su adecuado estado de limpieza.
- c) Accesos a la arena y al agua: al menos una limpieza diaria preferentemente fuera del horario de prestación del servicio y tantas veces como la situación lo requiera para garantizar su adecuado estado de limpieza.
- d) Infraestructuras de seguridad y atención al usuario: al menos una limpieza diaria, preferentemente fuera del horario de prestación del servicio, y tantas como la situación lo requiera para garantizar su adecuado estado de limpieza.
- e) Otras infraestructuras y equipamientos de la playa: al menos una limpieza diaria, preferentemente fuera del horario de prestación del servicio, y tantas como la situación lo requiera para garantizar su adecuado estado de limpieza.

Es necesario mantener registros de las actividades de limpieza realizadas.

### **Recogida selectiva de residuos**

Es necesaria la disponibilidad de contenedores o papeleras de recogida de residuos en la arena situados con una distancia de separación entre ellos de 50m.

En los casos en los que la ubicación de los contenedores de recogida selectiva se dispongan fuera de la superficie de arena, es necesario garantizar su disposición mínima en los accesos principales a la playa determinados por el Ente Gestor.

El Ente Gestor de la playa debe disponer de un Plan de recogida selectiva de los residuos generados en la superficie seca de la playa\* que incluya al menos:

- a) El número de contenedores o papeleras necesarias para la recogida de los siguientes grupos de residuos:
  - Envases
  - Papel y cartón
  - Materia orgánica
  - Vidrio
- b) La distribución de los contenedores o papeleras en la playa.
- c) Las rutinas de vaciado de los contenedores o papeleras.
- d) Los recursos humanos y materiales necesarios.
- e) Los gestores o vertederos autorizados para los residuos recogidos.

\* Es necesario disponer de recogida selectiva de residuos, siempre y cuando el municipio supere los 5.000 habitantes

El Ente Gestor debe contemplar en el Plan de recogida selectiva de residuos las actividades que garanticen alcanzar los niveles de limpieza requeridos tras la celebración de eventos especiales y otras situaciones no habituales.

En el caso de concesiones de servicios el Ente Gestor debe asegurarse que el proveedor planifica y mantiene un correcto sistema de recogida selectiva de residuos.

La frecuencia y horarios de prestación del servicio de vaciado de papeleras o contenedores se tienen que definir en función de la naturaleza del residuo generado, estableciéndose las siguientes frecuencias mínimas:

- a) Contenedores o papeleras de recogida, selectiva o no, de materia orgánica: vaciado diario, a realizar preferentemente fuera del horario de máxima afluencia de usuarios a la playa, excepto en los casos en los que sea necesario evitar el llenado del recipiente que imposibilite su uso.
- b) Contenedores o papeleras de otros residuos: frecuencia tal de vaciado que se evite el llenado del recipiente imposibilitando su uso.

### **Mecanismos de control**

El Ente Gestor de la Playa debe supervisar que se cumple el plan de limpieza establecido, y en caso de producirse desviaciones en el cumplimiento del plan o considerarse insuficientes, se deben tomar las acciones correctoras necesarias.

Para realizar el control de los servicios de limpieza y recogida selectiva de residuos, el Ente Gestor debe elaborar y mantener un registro actualizado de las inspecciones realizadas para asegurar que se cumplen los requisitos establecidos en esta Norma.

Las inspecciones deben tener en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) El grado de cumplimiento de las rutinas de limpieza.
- b) El grado de cumplimiento de la ubicación y el estado de limpieza de las instalaciones y equipamientos.
- c) Comprobación de la eficacia de los planes de limpieza y de recogida selectiva de residuos.

Las deficiencias detectadas que se consideren significativas por su importancia o repetitividad, se deben tratar como situaciones adversas a la calidad o a la gestión higiénico-sanitaria ambiental.

## **MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS**

### **Responsabilidades**

La Dirección del Ente Gestor debe designar a una persona que con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar que las instalaciones existentes en la playa se mantienen en buen estado de conservación.

La Dirección del Ente Gestor tiene que designar un equipo de trabajo, propio del Ayuntamiento o un proveedor de servicios, para realizar el servicio de mantenimiento de las instalaciones de la playa asegurándose que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad y servicio indicados en esta Norma.

### **Requisitos generales**

El Ente Gestor, debe mantener en perfecto estado de uso el conjunto de instalaciones y equipamientos de la playa, estableciendo a tal efecto las actividades necesarias que garanticen de forma continuada su correcto funcionamiento. José Serra: "El Ente Gestor, debe mantener en perfecto estado de uso el conjunto de instalaciones y equipamientos de la playa, estableciendo a tal efecto las actividades necesarias que garanticen de forma continuada su correcto funcionamiento y conservación."

Las actividades de mantenimiento deben incluir la revisión periódica del correcto estado de funcionamiento de las instalaciones y equipamientos de la playa así como su registro. En la medida de lo posible, es recomendable realizar su comprobación durante su limpieza, incidiendo en las actividades de mantenimiento preventivo.

Las anomalías detectadas por los usuarios de la playa, dan lugar a la puesta en marcha del proceso de reparación o sustitución del elemento.

El personal de mantenimiento en contacto con el usuario, debe tener descritas las fórmulas de cortesía para la atención del usuario y estar debidamente uniformado e identificado.

La Dirección del Ente Gestor junto con el responsable del servicio de mantenimiento, tienen que definir de acuerdo a la política y objetivos del Sistema de Gestión, los indicadores necesarios a partir de los cuales se lleve a cabo un seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción percibido por el usuario.

### **Mantenimiento de Instalaciones y equipamientos**

El Ente Gestor debe disponer de un Plan de Mantenimiento que contemple todas las instalaciones y equipamientos de la playa, ya sean fijos o móviles, y garantice su perfecto estado de funcionamiento así como su adecuación a las expectativas de los usuarios. El Plan de Mantenimiento debe contemplar:

- a) las rutinas y frecuencia de mantenimiento (tareas diarias, semanales / mensuales y anuales)
- b) la verificación de las operaciones realizadas
- c) las condiciones que puedan ocasionar las situaciones ambientales características de cada playa.

Las tareas de mantenimiento preventivo se tienen que realizar preferentemente durante el periodo de menor afluencia de usuarios a la playa. Aquellas que por razones imperativas (mantenimiento correctivo) se realicen en horario de actividades, deben ser informadas y señalizadas, ofreciendo a los usuarios medios alternativos de utilización.

Se debe establecer un sistema de mantenimiento correctivo que permita, mediante el empleo de los recursos humanos y materiales adecuados, disponer en el menor tiempo posible el uso de las instalaciones afectadas. El Ente Gestor debe definir el tiempo de respuesta en función de la tipología y la importancia de la avería.

Todo el personal que realice labores de mantenimiento en la playa debe poseer la cualificación adecuada, asegurándose el Ente Gestor de que se dispone de los medios materiales suficientes para el desarrollo correcto de las operaciones.

El Ente Gestor debe establecer un sistema de comunicación eficaz para que cualquier persona implicada en la prestación de los servicios pueda poner en conocimiento a los servicios de mantenimiento sobre incidencias en el funcionamiento o mantenimiento de las instalaciones. Asimismo se debe disponer de mecanismos adecuados para la comunicación de anomalías en las instalaciones por parte de los usuarios.

### **Mecanismos de control**

La persona responsable del servicio de información o persona designada por él, debe realizar las tareas de supervisión necesarias para asegurar el buen estado de conservación de las instalaciones de la playa. Es necesario mantener registro de las tareas de supervisión del estado de las instalaciones.

## **ACCESOS**

### **Responsabilidades**

La Dirección del Ente Gestor de la playa debe designar a una persona que con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar que en los accesos se respetan las instrucciones previstas para alcanzar los niveles de calidad definidos en esta norma.

### **Requisitos generales**

En la playa debe existir un "Punto accesible" en el que tanto los accesos a la superficie seca, como a la zona de baño y todas las instalaciones y equipamientos existentes, estén adaptados a personas con movilidad reducida. Dicho "Punto Accesible", debe estar señalizado según lo indicado en la Unidad de información de la presente norma.

La Dirección del Ente Gestor junto con el responsable de los accesos a la playa, tienen que definir de acuerdo a la política y objetivos del Sistema de Gestión, los indicadores necesarios, a partir de los cuales se lleve a cabo un seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción percibido por el usuario.

### **Aparcamiento**

En aquellas playas en las que exista aparcamiento municipal, se debe asegurar que éste se mantiene en las condiciones de funcionamiento, conservación y limpieza adecuadas. En caso de detectar deficiencias, es imprescindible que éstas se comuniquen a los responsables de la gestión del mismo.

En la playa deben existir como mínimo dos plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida por cada "Punto accesible" señalizadas para tal uso.

En caso de que el aparcamiento sea de pago, es necesario indicar el precio a la entrada del mismo.

### **Accesos a superficie seca**

Deben existir accesos a la superficie seca de la playa en un número adecuado en función de la longitud de la playa. Como mínimo debe existir un acceso peatonal cada 200 metros en playas urbanas.

Los accesos deben ser adecuados para su uso y estar en buen estado de conservación y limpieza.

### **Accesos a la zona de baño**

Deben existir accesos desde la arena hasta la zona de baño no afectada por mareas. Estos accesos (pasarelas) tienen que estar elaborados de un material que no conserve el calor.

### **Mecanismos de control**

Los responsables del Ente Gestor de la playa tienen que desarrollar un sistema de supervisión para asegurar que los accesos están en condiciones adecuadas de uso. Éstos resultados deben ser registrados y posteriormente analizados para poder tomar acciones de mejora.

## **SERVICIOS HIGIÉNICOS**

### **Responsabilidades**

La Dirección del Ente Gestor debe designar una persona, que con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar que se mantienen en buen estado de funcionamiento, conservación y limpieza las instalaciones de los servicios higiénicos de la playa.

La Dirección del Ente Gestor debe informar al proveedor de servicios de las posibles reclamaciones de los usuarios relativas al servicio o de las sugerencias de mejora puestas de manifiesto en las quejas emitidas y los cuestionarios de satisfacción cumplimentados.

### **Requisitos generales**

En la playa se deben prestar de forma obligatoria los siguientes servicios higiénicos:

- a) Aseos
- b) Duchas y/o Lavapiés

Así mismo, y de forma complementaria, en la playa se pueden prestar los siguientes servicios a los usuarios:

- a) Consigna
- b) Vestuarios
- c) Fuentes de agua potable.

Aquellos servicios higiénicos existentes en la playa y que sean de pago, deben contar con tarifas actualizadas y a la vista de los usuarios.

Todos los servicios higiénicos existentes en la playa deben permanecer a disposición de los usuarios al menos durante ocho horas diarias de manera ininterrumpida. El horario tiene que ser definido por el Ente Gestor y comunicado a los usuarios.

Al menos deben existir servicios higiénicos adaptados a personas con movilidad reducida en el "Punto Accesible" de la playa (ver norma de accesos).

Los servicios higiénicos deben estar señalizados en los principales accesos a la playa, determinados por el Ente Gestor, y en el plano de la misma.

El diseño de los servicios higiénicos de la playa, debe favorecer su integración en el medio natural o urbano en el que se encuentren.

Todas las instalaciones y equipamientos de los servicios higiénicos ofrecidos en la playa, es necesario que estén incluidas en el Plan de Limpieza y de Mantenimiento de la playa.

El personal del Ente Gestor o del proveedor de servicios, que intervenga en la prestación de los servicios higiénicos, debe tener descritas las fórmulas de cortesía para atención de los usuarios y estar debidamente uniformado e identificado.

La Dirección del Ente Gestor, junto con el responsable de los servicios higiénicos, tienen que definir de acuerdo a la política y objetivos del Sistema de Gestión, los indicadores necesarios a partir de los cuales se lleve a cabo el seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción percibido por el usuario.

### **Aseos**

El Ente Gestor debe definir en función de la capacidad de carga de la playa (definida en el Plan de Ordenación), un número de aseos suficientes para cubrir la demanda de los usuarios.

En los aseos debe existir el siguiente equipamiento:

- a) WC
- b) Suelo no deslizante
- c) Papelera con tapa
- d) Papel higiénico
- e) Percha o gancho
- f) Ventilación natural o forzada.

Al menos en el "Punto Accesible" es necesario que exista un aseo adaptado para personas con movilidad reducida.

### **Duchas y lavapiés**

En la playa deben existir duchas de agua dulce salvo que:

- a) Existan disposiciones legales que indiquen lo contrario
- b) Los recursos hídricos sean escasos en el Municipio o CC.AA a la que pertenezca la playa.

En estos dos casos, deben existir lavapiés.

El caudal de las duchas y lavapiés debe ser el adecuado.

En función de la capacidad de carga de la playa, debe existir un número de duchas y lavapiés suficiente para atender la demanda de este servicio. Como mínimo es necesario contar con cuatro puntos de suministro de agua mediante duchas y/o lavapiés en cada uno de los accesos principales a la playa.

Las duchas y lavapiés deben contar con dispositivos adecuados para el ahorro de agua.

Es necesario que estén señalizadas las prohibiciones y recomendaciones de uso de las duchas y lavapiés:

- a) La utilización de jabones
- b) El derroche de agua
- c) El consumo de agua si no es potable

Si las duchas y lavapiés se encuentran localizadas sobre plataformas, ésta superficie debe estar por encima de la arena para facilitar la evacuación de las aguas. La superficie tiene que estar limpia, debiéndose controlar la presencia de hongos en las mismas. En caso de que estén

instaladas directamente sobre la arena, es imprescindible controlar además la presencia de vegetación en la arena cercana a las duchas.

En ambos casos es necesario evitar el estancamiento del agua en su entorno.

Al menos en el "Punto Accesible" deben existir duchas o lava pies adaptados para personas con movilidad reducida.

### **Vestuarios**

En el caso de disponer de vestuarios debe existir el siguiente equipamiento:

- a) Suelo no deslizante
- b) Perchas
- c) Ventilación natural o forzada
- d) Taburete o banquetas fijas o móviles.

Al menos en el "Punto Accesible" deben existir vestuarios adaptados para personas con movilidad reducida.

### **Agua potable**

En el caso de disponer de un punto de suministro de agua potable, éste debe estar protegido para evitar riesgos higiénico – sanitarios provocados por animales domésticos.

Los puntos de suministro de agua potable deben contar con dispositivos adecuados para el ahorro del agua.

El código de conducta de la playa debe establecer de forma expresa la prohibición de derrochar agua.

Al menos en el "Punto Accesible" deben existir puntos de suministro de agua potable adaptados para personas con movilidad reducida.

### **Consigna**

En el caso de disponer de un servicio de consigna, es necesario que facilite el depósito de los efectos personales de los usuarios de la playa, dicho servicio tiene que estar contemplado dentro del Plan de Seguridad de la playa.

El diseño de las instalaciones para la prestación del servicio de consigna debe permitir su integración en el medio natural o urbano en el que se encuentren.

### **Mecanismos de control**

El Ente Gestor de la Playa debe supervisar que los servicios higiénicos de la playa se encuentran en buen estado de funcionamiento, limpieza y conservación, y en caso de detectarse deficiencias, se deben tomar las acciones correctoras necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de las mismas.

Es necesario mantener registro del resultado de la supervisión de los servicios higiénicos.

## **OCIO**

### **Responsabilidades**

La Dirección del Ente Gestor asume la responsabilidad de supervisar que los proveedores de los servicios, cumplen con las condiciones contractuales de la concesión y cumplen con los requisitos establecidos en esta Norma.

La Dirección del Ente Gestor debe informar al proveedor de servicios de las posibles reclamaciones de los usuarios relativas al servicio o de las sugerencias de mejora puestas de manifiesto en las quejas emitidas y los cuestionarios de satisfacción del usuario.

### **Requisitos generales**

Los requisitos de esta norma deben ser de aplicación en la playa en el caso de que se presten alguno de los siguientes servicios de ocio:

- a) Establecimientos expendedores de alimentos y bebidas
- b) Alquiler de hamacas/sillas/sombrillas
- c) Desarrollo de actividades lúdicas
- d) Desarrollo de actividades deportivas.

En aquellos servicios de ocio ofrecidos en la playa que sean de pago, es necesario poner a la vista del usuario los precios de utilización del servicio.

Todas las instalaciones y equipamientos de ocio de la playa deben estar incluidos en el Plan general de limpieza y mantenimiento, de forma que se garantice que siempre se encuentran en perfecto estado de limpieza y conservación.

El horario de funcionamiento de los servicios de ocio debe estar definido y ser comunicado a los usuarios.

Los servicios de ocio deben estar señalizados en los accesos principales a la playa y en el plano de la misma.

El personal del Ente Gestor o del proveedor de servicios, que intervenga en la prestación de los servicios de ocio, debe tener descritas las normas de cortesía para atención de los usuarios y estar debidamente uniformado e identificado.

El diseño de las instalaciones de los servicios de ocio de la playa debe favorecer su integración con el medio urbano o natural en el que se encuentren.

La Dirección del Ente Gestor junto con el responsable de los servicios de ocio, deben definir de acuerdo a la política y objetivos del Sistema de Gestión, los indicadores necesarios a partir de los cuales se lleve a cabo un seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción percibido por el usuario.

### **Alimentos y bebidas**

En la playa en las que no exista una oferta de restauración complementaria durante la temporada de baño o la legislación no permita la instalación de establecimientos de alimentos y bebidas, es necesario que exista al menos un establecimiento que proporcione dichos servicios en el entorno cercano a la playa.

Todo el personal de los establecimientos expendedores de alimentos y bebidas de la playa deben disponer de carnet de manipulador.

Los establecimientos que sirvan alimentos y bebidas deben contar con aseos propios.

Las instalaciones y espacios de las cocinas (en caso de que existan), y de las zonas de preparación y conservación de alimentos y de enseres en contacto con ellos deben estar en perfectas condiciones higiénicas y de limpieza, cumpliendo con las normativas de higiene y seguridad específicas.

Los establecimientos de alimentos y bebidas en los que se preparen alimentos, deben disponer de cámaras de conservación para almacenarlos. Estas cámaras es necesario que estén dotadas de termómetro exterior y se compruebe su temperatura al menos dos veces al día (una vez por la mañana y una vez por la tarde), quedando registro de dicho control.

La preparación de los alimentos se debe realizar con anterioridad al cocinado de los mismos, evitando que en un espacio reducido se estén preparando y cocinando alimentos al mismo tiempo.

Los establecimientos de alimentos y bebidas deben realizar controles microbiológicos al menos una vez al mes durante la temporada de baño, tanto de productos como de superficies de trabajo.

Las personas que manipulen alimentos necesitan cumplir al menos las siguientes condiciones higiénicas sanitarias:

- a) Mantener un alto grado de limpieza corporal.
- b) Llevar el pelo limpio, recogido y cubierto.
- c) Lavarse las manos antes de empezar el trabajo y después de cada cambio de actividad.
- d) No portar anillos, pulseras, relojes de mano, así como otros objetos que puedan ocasionar accidentes y sean puntos de acumulación de restos alimentarios.
- e) Llevar vestimenta de trabajo limpia.
- f) No comer ni fumar en la zona de preparación de alimentos.

Los manipuladores de alimentos deben disponer de un manual de buenas prácticas de higiene en la manipulación y preparación de alimentos que incluya al menos las siguientes instrucciones:

- a) No meter los dedos en las comidas, salsas, etc., para su degustación.
- b) No trabajar con heridas infecto contagiosas en la piel.
- c) Evitar la entrada de animales e insectos en el área de manipulación de alimentos.
- d) Depositar en contenedores los restos de alimentos de platos de los usuarios.



- e) Recuperar tan sólo los excedentes de alimentos elaborados, no servidos (excepto salsas), en los que no se haya roto la cadena de frío.
- f) Emplear únicamente trapos de un sólo uso.

Las basuras deben estar en recipientes tapados y con bolsas en su interior para evitar el contacto entre los desperdicios y el recipiente.

Las bolsas de basura es necesario se depositen en contenedores ubicados en una zona aislada, evitando que los olores afecten a otros alimentos y a los usuarios.

Es imprescindible que existan rutinas de limpieza debidamente documentadas en las que se definan:

- a) superficies que se van a limpiar
- b) frecuencia de limpieza
- c) responsable de la limpieza
- d) productos de limpieza necesarios.

Es necesario llevar registros de la limpieza realizada.

### **Hamacas y sombrillas**

Las playas que ofrezcan el servicio de hamacas y sombrillas deben contar con este servicio al menos durante la temporada de baño y siempre y cuando la superficie ocupada de la playa por estas instalaciones cumpla con la legislación de aplicación.

### **Actividades lúdicas deportivas**

En las playas con elementos lúdicos como áreas para juegos de niños y zonas deportivas, dichas zonas deben estar debidamente señalizadas y cumplir con las medidas de seguridad establecidas en la legislación vigente aplicable.

Es necesario poner en conocimiento de los usuarios el horario de apertura/funcionamiento, el precio (si se requiere) y las normas para su uso.

El Ente Gestor debe planificar las actividades lúdico-deportivas que se vayan a realizar en la playa cada año e informar a los usuarios de dicha planificación a través de los medios de comunicación disponibles.

Durante el desarrollo de las actividades deben existir mecanismos de comunicación y coordinación en materia de seguridad.

El Ente Gestor de la Playa tiene que designar un responsable para el mantenimiento de los materiales e instalaciones necesarias para la prestación del servicio, y un responsable de la organización de las actividades.

El personal implicado en dichas actividades debe contar con la formación adecuada para su cometido y estar debidamente identificado para ser reconocido por los usuarios.

El Ente Gestor de la playa debe establecer los mecanismos necesarios para evitar que el desarrollo de actividades lúdico-deportivas provoque incomodidad en el resto de los usuarios de la playa debido fundamentalmente al exceso de ruido. En el caso de ser inevitables, el Ente Gestor debe informar al resto de usuarios sobre la actividad lúdico-deportiva que se va a realizar y la duración de la misma.

Es recomendable favorecer el desarrollo de actividades complementarias, como por ejemplo: talleres de teatro, talleres medioambientales, manualidades, baile...

### **Mecanismos de control**

El Ente Gestor de la Playa debe supervisar que los servicios de ocio de la playa se encuentran en buen estado de funcionamiento, limpieza y conservación, y en caso de detectarse deficiencias, se deben tomar las acciones correctoras necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de las mismas.

Es necesario mantener registro del resultado de la supervisión de los servicios de ocio.

## **VENTAJAS DE LA NORMA Q DE CALIDAD PARA PLAYAS**

Con la certificación de la norma Q de calidad se está en posesión de cumplir parte de los requisitos recogidos en los criterios para las playas con bandera azul, distinción otorgada por el FEE (Foundation for Environmental Education).

Una de las ventajas de la norma Q es ser una norma de servicio contemplando aspectos recogidos en normas de gestión como puede ser la norma internacional ISO 9001 e incluso requisitos de la norma ambiental ISO 14001. Por lo tanto la distinción otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española es una certificación enfocada a la calidad del servicio ofrecido en las instalaciones de la playa de uso público.






## ANEXO 1: Comparativa de Certificación.



CALIDAD TURISTICA

ICTE Instituto para la Calidad Turística Española

	Requisitos	Verificación	Sello	Acreditado
	Especificación privada Europea	Entidad Privada	Privado	No
	Especificación Privada Española	Entidad Privada	Público	No
	Normas Internacionales	Entidad de Certificación	Privado	Sí
	Especificación Europea	Entidad de Certificación	Público	Sí

Breve descripción	
	Requiere que las playas posean aguas del mar limpias, y limpias sus arenas.
	Requiere que las playas controlen los servicios de seguridad, salvamento, ocio, vigilancia de las aguas, información, limpieza, y se controlen los chiringuitos. Es muy importante las condiciones higiénicas de las playas y sus instalaciones.
	Requiere que se satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes (usuarios y ciudadanos), y que los servicios se inspeccionen para comprobar que son eficaces.
	Requiere que se analicen y minimicen los impactos que pueden ocasionar las actividades sobre el medio ambiente, y que se inspeccionen para comprobar su magnitud.
	Además de lo indicado en lo anterior, requiere que se manifieste públicamente el comportamiento ambiental.