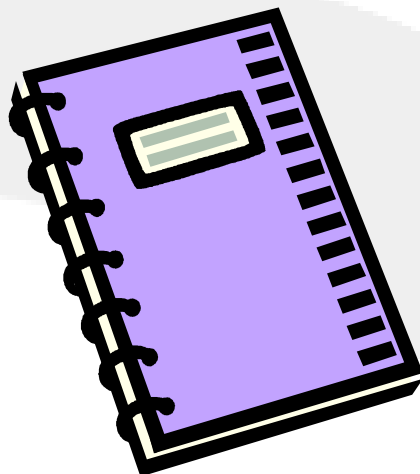


# **MANUAL DE ACOGIDA**

**Sistemas de Gestión**

**Ambiental ISO 14001 y Sistema de  
Gestión del Uso Público Q del ICTE  
de las Playas de La Barrosa y Sancti-  
Petri**



REV.8

13/06/17

**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
CHICLANA DE LA FRONTERA**





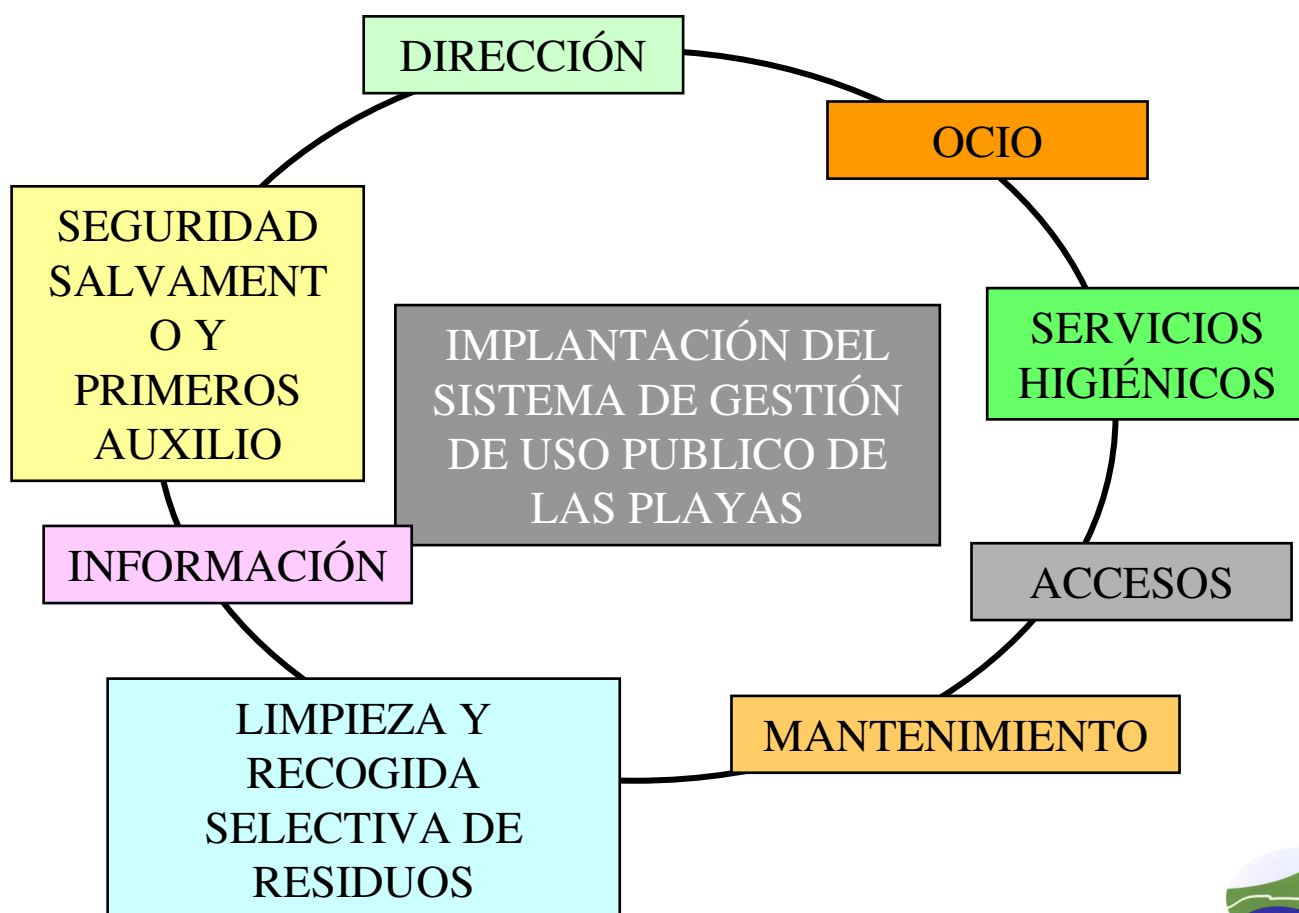
# ÍNDICE

- ✓ *¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN NORMALIZADO?*
- ✓ *¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL?*
- ✓ *¿QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DE LAS PLAYAS?*
- ✓ *¿POR QUÉ SE IMPLANTA UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL?*
- ✓ *CUALES SON LAS ÁREAS AFECTADAS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN Q DE PLAYA*
- ✓ *¿CÚALES SON LAS ÁREAS AFECTADAS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL?*
- ✓ *POLÍTICA DE CALIDAD Y AMBIENTAL*
- ✓ *ORGANIGRAMA SISTEMA INTEGRADO PLAYA DE LA BARROSA Y SANCTI-PETRI*
- ✓ *¿CÓMO AFECTA EL SISTEMA A LAS ACTIVIDADES DIARIAS?*
- ✓ *RECOMENDACIONES EN EL TRABAJO DENTRO DE LAS ACTIVIDADES ENUNCIADAS*
- ✓ *CONSUMO DE RECURSOS*
- ✓ *VERTIDOS*
- ✓ *RESIDUOS*
- ✓ *¿QUE PUEDES HACER TU COMO PARTE INTEGRANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL?*
- ✓ *CONCLUSIONES*
- ✓ *ANEXO*

## ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN NORMALIZADO?

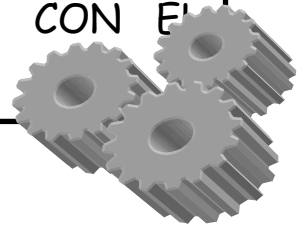
*“ Un Sistema de Gestión Normalizado (SGN) es un instrumento del que puede disponer de forma voluntaria una Organización, siguiendo los requisitos establecidos en las Normas de referencia, para establecer, mantener, seguir, corregir y mejorar de manera continua sus actividades, servicios y productos conforme a los objetivos, metas y política que ella misma establezca y que se somete de manera periódica al control externo mediante Auditoría de un Organismo de Certificación/Verificación .*

Valora PROCESOS, CALIDAD DEL SERVICIO, DE LAS INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTOS y del propio SOPORTE FÍSICO NATURAL de las playas.

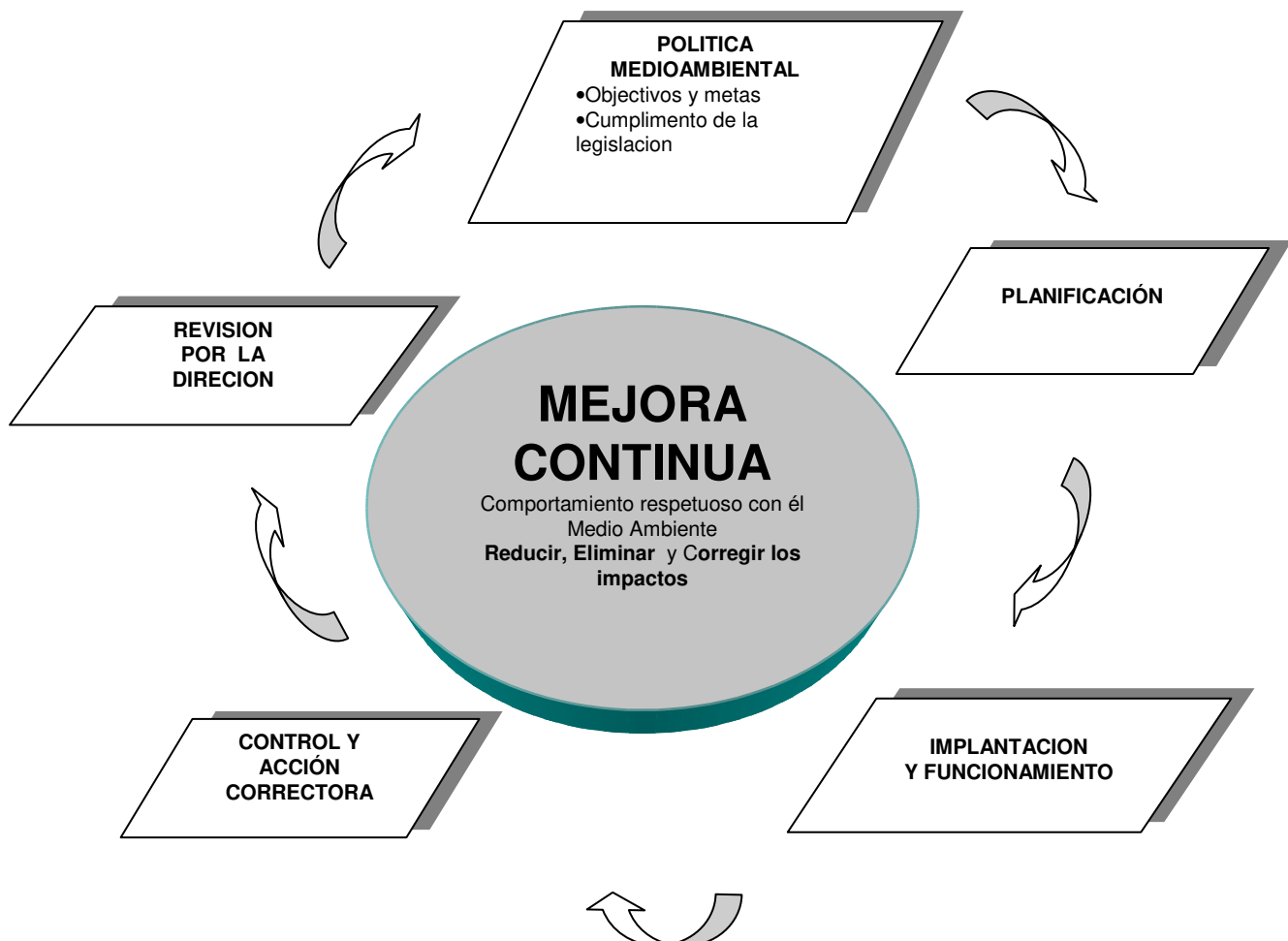


## ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL?

"HERRAMIENTA QUE NOS SIRVE PARA GARANTIZAR QUE TODAS LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN NUESTRO ENTORNO, ESTÁN EN EQUILIBRIO CON EL MEDIO AMBIENTE"



Tiene como **finalidad** determinar y **llevar** a cabo la **POLITICA AMBIENTAL** definida por el Excmo. Ayuntamiento de Chiclana, siendo éste responsable de que el sistema sea eficaz. Esta basado en una **MEJORA CONTINUA** de las actividades y servicios.



# ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DE LAS PLAYAS?



El "Sistema de Gestión del Uso Público de las Playas" (Q de Playas) tiene por objeto definir los requisitos del Sistema de Gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos higiénico sanitarios, aplicable a las actividades, servicios e instalaciones de uso público en la playa y es un documento enmarcado dentro de la estrategia para la mejora de la calidad del Sector Turístico Español, iniciativa de la Secretaría General de Turismo (SGT) y del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

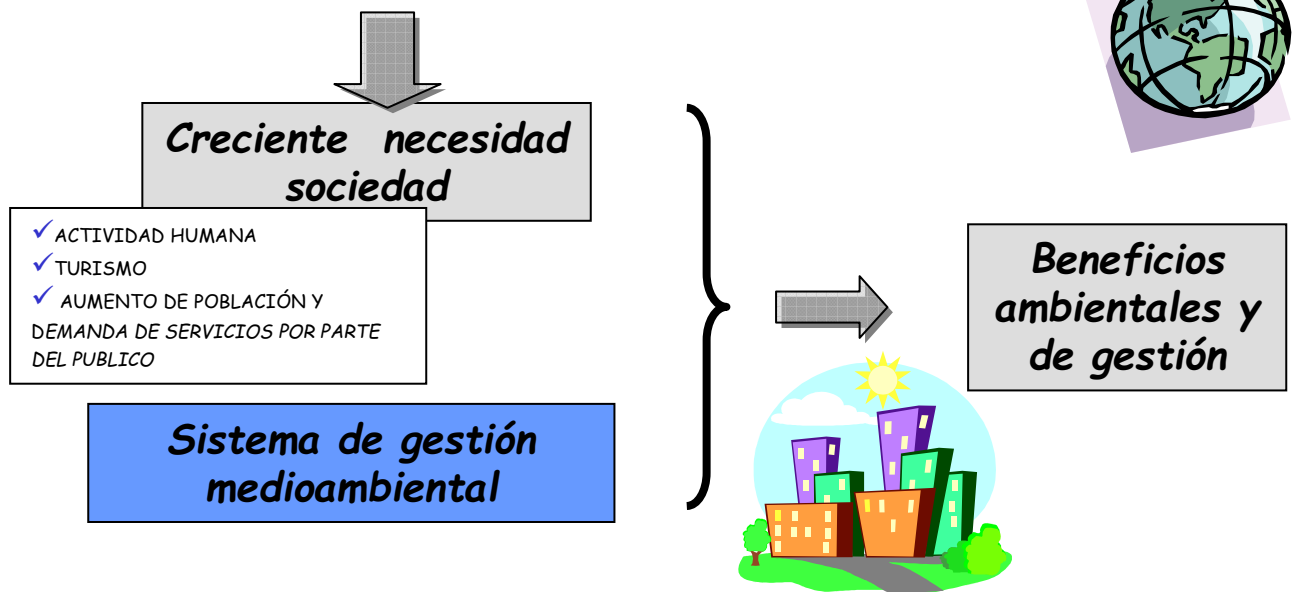
Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables a todos los procesos de gestión que se generen en la playa, así como a todas las infraestructuras, instalaciones, y servicios que siendo de competencia del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, así como Chiclana Natural, afecten directa o indirectamente a dicha gestión y en particular a la áreas de Seguridad, salvamento y primeros auxilios, Información, Limpieza y Mantenimiento de instalaciones y equipamientos y Servicios de Ocio.

## ¿POR QUÉ se implanta un SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL?

El Municipio de Chiclana es una localidad cuya economía se basa fundamentalmente en el Sector Servicios, teniendo en el **TURISMO** una de las principales bases económicas. Además, la playa de la Barrosa debido a su gran aceptación entre el turismo nacional e internacional y ser el centro del ocio del municipio de Chiclana, aglutina una gran cantidad de visitantes todo el año, y muy especialmente durante el verano. Asimismo, la playa de Sancti-Petri por sus valores naturales y su cercanía al puerto deportivo aglutina también una gran cantidad de visitantes todo el año, y muy especialmente durante el verano.

El Ayuntamiento pretende que todas sus **actividades** sean **respetuosas con el medio ambiente** donde se desarrollan, de modo que se garantice al ciudadano una mejora de las condiciones ambientales donde vive, así como de su calidad de vida.

Por ello, y con objeto de paliar los potenciales efectos ambientales que tanta actividad humana pudiese generar, se ha optado por la implantación de Sistemas de Gestión Ambiental como herramienta puntera a escala mundial en este sentido.



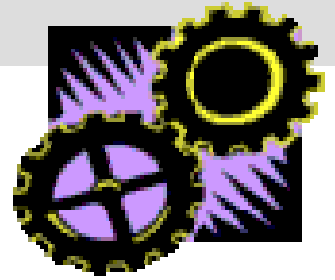
El Sistema implantado en la playa de la Barrosa y Sancti-Petri está certificado por la "Norma internacional UNE EN ISO 14001".

## ¿Cuáles son las áreas afectadas por el SISTEMA DE GESTIÓN Q DE PLAYAS?

Las actividades realizadas en la Playa que se van a ver afectadas por el Sistema son las siguientes:



## ¿Cuáles son las áreas afectadas por el SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL?



Las actividades realizadas en el Municipio que se van a ver afectadas por el Sistema de Gestión Ambiental son las siguientes:

### ISO 14001

- ✓ ACTIVIDADES que se llevan a cabo en la Playa de la Barrosa y Sancti-Petri,
- ✓ Incluye también:
- ✓ La aplicación al paseo Marítimo de la Playa
- ✓ Riego del paseo y zonas verdes
- ✓ Y señalización de los accesos a la Barrosa



# POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL

## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL

“SATISFACER AL CIUDADANO Y PROTEGER SU ENTORNO SON LOS OBJETIVOS FUNDAMENTALES DE TODAS NUESTRAS ACTIVIDADES”

El Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera y Chiclana Natural, S.A. son conscientes de la responsabilidad que supone llevar a cabo los objetivos marcados en esta política, por tal motivo orientan todas sus actividades hacia:

La garantía y el aseguramiento de la **calidad** como norma de comportamiento.

Conseguir una **mejora continua** en los resultados ambientales.

Para lograrlo, disponemos de unos sistemas de gestión integrados conforme a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y UNE 13009, como instrumentos orientados hacia la mejora continua, el control y la planificación de sus actividades y procesos. De tal modo, que aseguren la identificación de las necesidades del ciudadano y usuarios de playas, de los aspectos ambientales y aquellos otros requisitos que sean precisos para satisfacerlo y proteger de la contaminación su medio ambiente.

**Respecto a la igualdad**, promueve la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

**Respecto a la calidad**, conociendo la continua evolución de las necesidades del ciudadano y usuarios de playas, nos proponemos abordarlo mediante un compromiso con la continua identificación y cumplimiento de dichos requisitos, los reglamentarios aplicables y aquellos que se hayan de integrar asimilando nuevas tendencias.

**Respecto al Medio Ambiente**, se compromete a mantener el Sistema de Gestión Ambiental orientado hacia la mejora continua en base a:

1º Cumplir con la legislación y la reglamentación aplicable, así como con otros compromisos que se adquieran.

2º Difundir la política ambiental entre todos los empleados, empresas subcontratadas y usuarios y mantenerla, a disposición de cualquier persona, organización y empresa que la solicite.

3º Establecer los canales de comunicación necesarios, que aseguren un trato fluido con los vecinos y visitantes del municipio, de manera que, en la medida de lo posible, sean partícipes de los principios que se establecen en la política.

4º Desarrollar actuaciones formativas y de motivación sobre la necesidad de proteger y preservar el Medio Ambiente en las actividades necesarias.

5º Mejora de la gestión y operatividad de los servicios de recogida de residuos y de la limpieza viaria, asegurando unas condiciones de salubridad idóneas para los habitantes del municipio.

6º Favorecer la aplicación de las directrices europeas de gestión de residuos, pretendiendo su reducción en el origen, potenciando la reutilización y reciclaje de los residuos urbanos y realizando programas formativos de concienciación y sensibilización en todos los habitantes del municipio.

7º Aumentar el control sobre consumos y residuos generados, con especial atención a los residuos peligrosos, en vías de disminuir consumos y evitar situaciones peligrosas.

8º Velar por la calidad de las aguas y asegurar unas condiciones higiénico-sanitarias óptimas para su uso previsto.

9º Potenciar el respeto medioambiental y el uso correcto de las instalaciones municipales.

10º Enfoque de todos nuestros procesos para la sostenibilidad en la gestión de los recursos naturales.

**Respecto a la Prevención de Riesgos:** se compromete a establecer los medios técnicos y económicos necesarios para minimizar la contaminación y los riesgos higiénico-sanitarios asociados y prevenir los impactos sobre la salud y el bienestar de los usuarios, garantizando un seguimiento de todas aquellas actividades que se realicen en la franja litoral en colaboración con todos los sectores del municipio.

Todos estos propósitos se mantienen con el objeto de prevenir la contaminación acústica, atmosférica, de las aguas y del suelo, a través de una mejora continua en las actividades.

Esta política de calidad y medio ambiente sirve de marco de referencia para revisar periódicamente el grado de adecuación de los sistemas respecto de los objetivos y metas establecidos y como compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación.

José María Román Guerrero

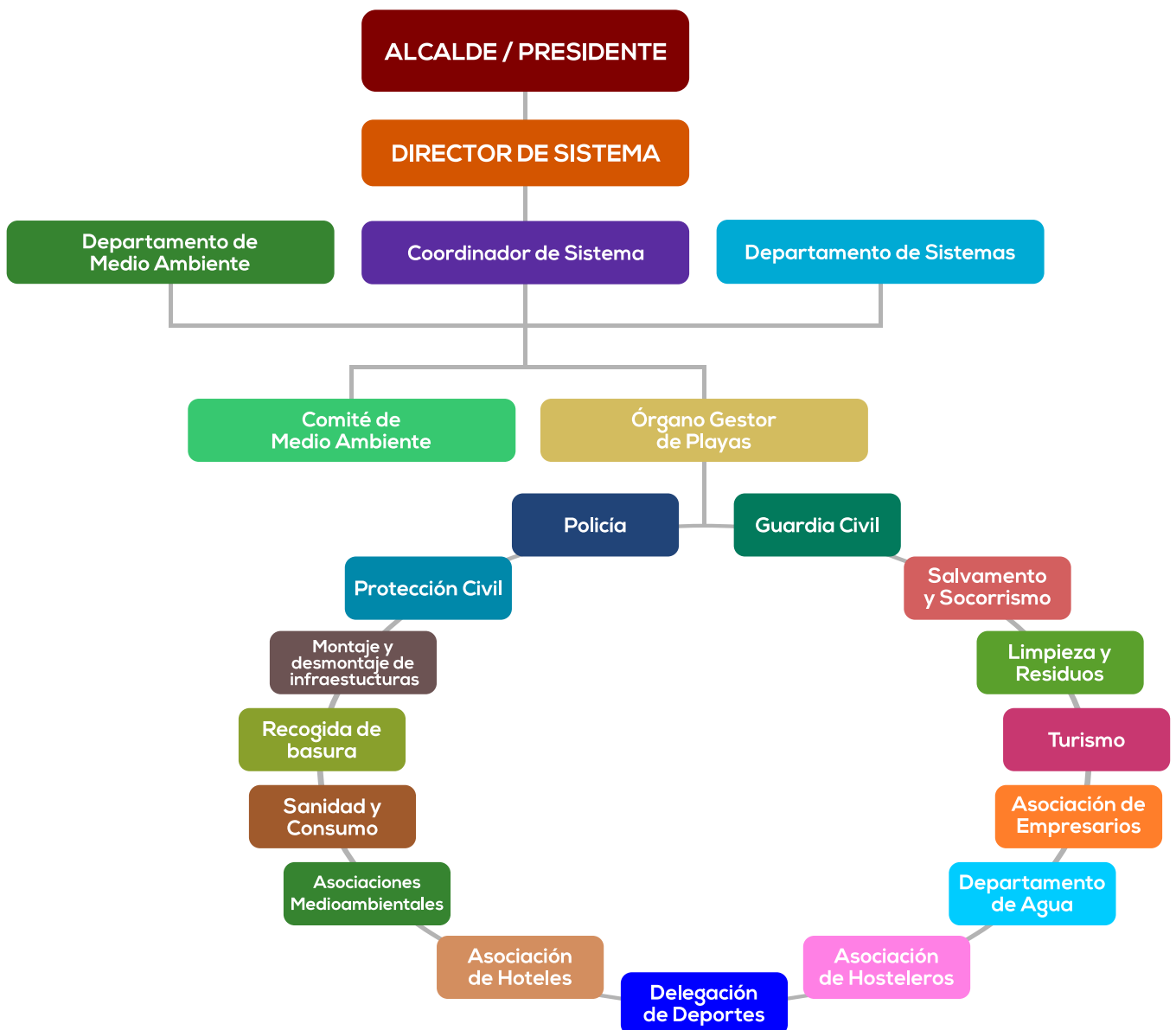
Alcalde-Presidente

5 de junio de 2017. REV.08



# Chiclana Natural S.A.

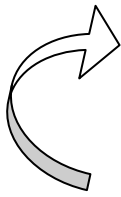
Comité de Medio Ambiente y  
Órgano Gestor de Playas



## ¿Cómo afecta el sistema a las actividades diarias?

Básicamente, la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental significa el establecimiento de una **METODOLOGIA ESPECIFICA** en el trabajo de las dependencias municipales anteriormente especificadas. Especialmente en aquellas actividades que suponen o pudieran suponer un impacto de cualquier tipo sobre el Medio Ambiente.

Para eso, es necesario que existan una serie de ELEMENTOS que son importantes que el sistema controle.



### METODOLOGIA ESPECIFICA

Serie de documentos que hay que seguir en la práctica (instrucciones, procedimientos, registros, otros documentos).

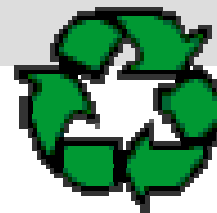
#### El Sistema controla:

- ✓ La documentación del Servicio de Medio Ambiente;
- ✓ La gestión de todos los residuos generados en las distintas actividades y su limpieza,
- ✓ Los aspectos ambientales afectados;
- ✓ Los consumos de agua, electricidad y materias primas;
- ✓ Los consumos significativos de los materiales en algunas actividades como papel, cartuchos de tinta, productos de limpieza, etc.
- ✓ Las emisiones de ruidos;
- ✓ Las emisiones atmosféricas de vehículos;
- ✓ Los vertidos de agua residuales de la red pública;
- ✓ Las partes de incidencia, que consisten.....
- ✓ Etc.



**No olvides tener en cuenta que cualquier trabajo, por muy simple que pueda parecer, puede tener repercusiones sobre el medio ambiente.**

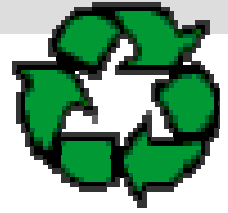
## Recomendaciones en el trabajo dentro de las actividades enunciadas



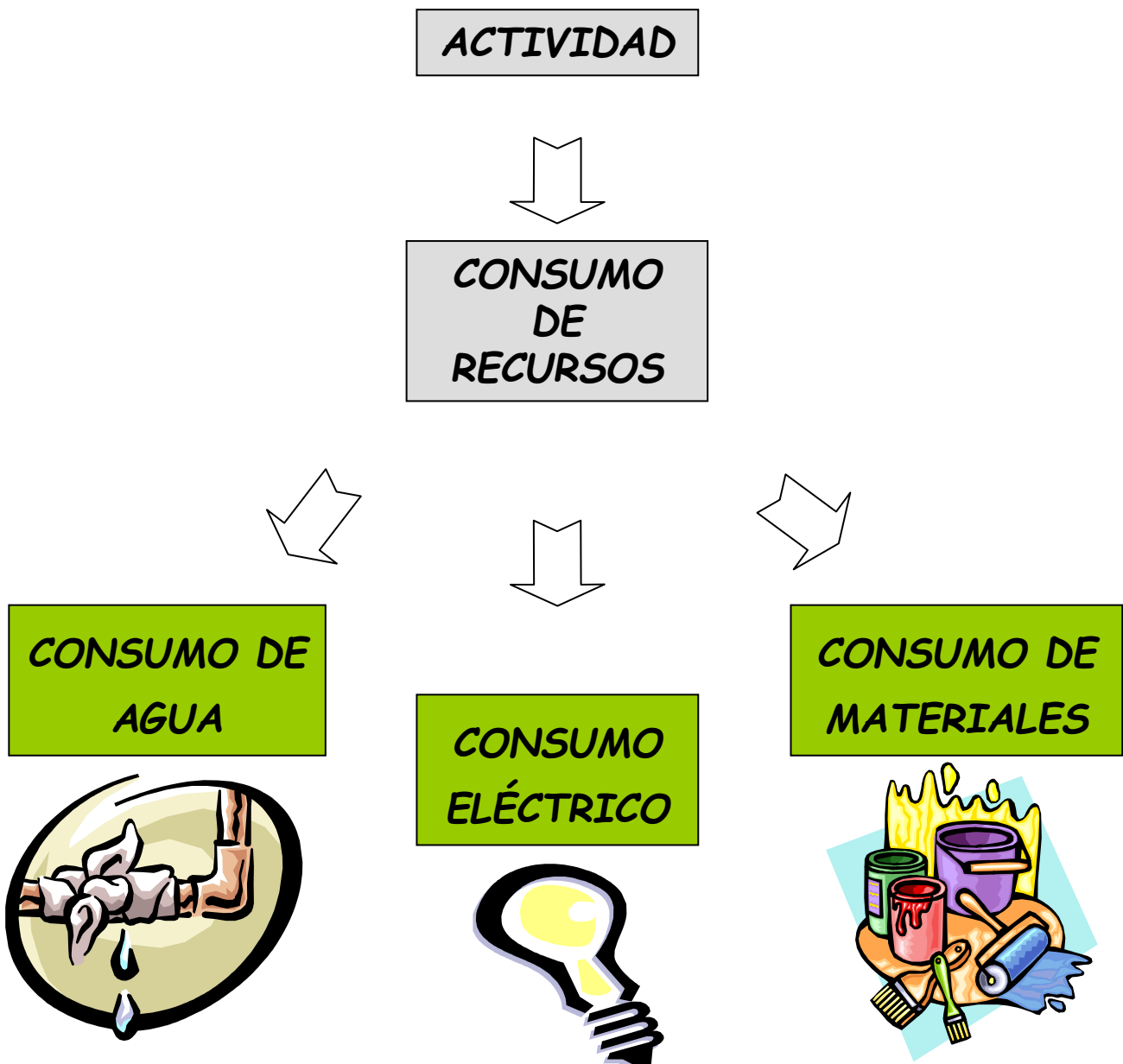
Las Actividades que forman parte de tu trabajo diario dan lugar a una serie de impactos, que pueden ser más o menos importantes. Esto dependerá de la naturaleza de la actividad y de cómo la realices.



## Consumo de recursos



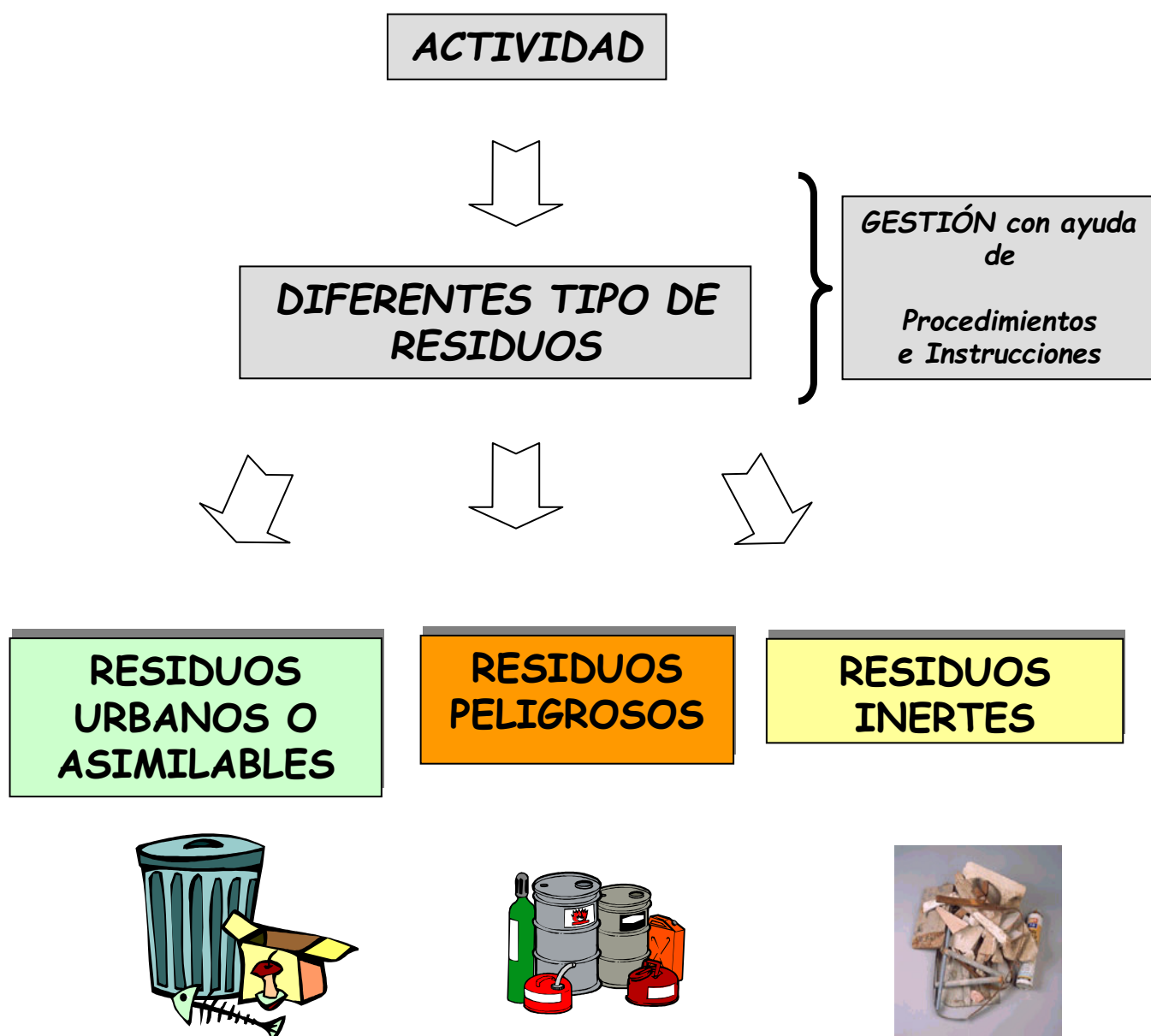
En tu trabajo diario utilizas una serie de materiales y recursos que son imprescindibles para que este se desarrolle adecuadamente. Hacer un uso adecuado de estos está en tus manos. Utilízalos en la justa medida.



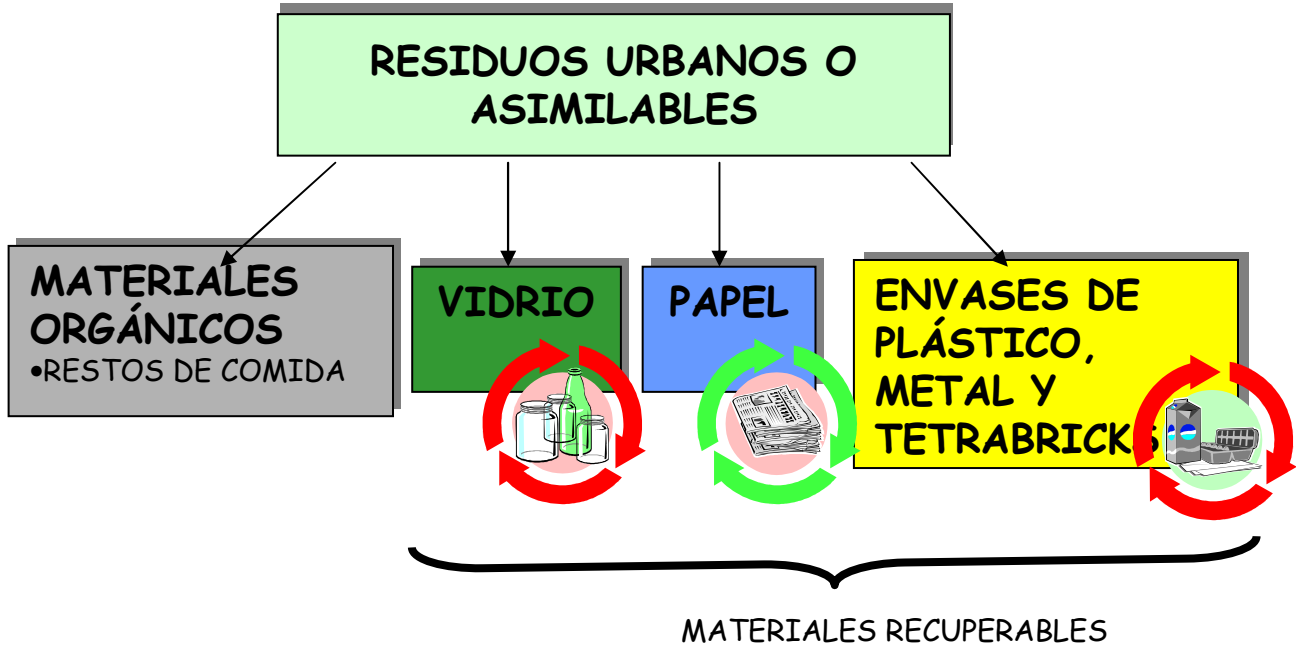
# Residuos



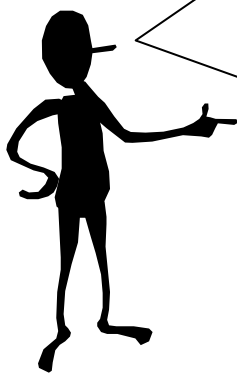
Los residuos tienen un origen y un destino diferente en función de su naturaleza. Cada actividad ejercida por nosotros, puede producir un diferente tipo de residuo (residuos urbanos o asimilables, residuos industriales, residuos inertes). De esta forma, es necesario seguir **instrucciones** y **procedimientos** para efectuar una correcta y coherente gestión de los residuos.



# RESIDUOS URBANOS O ASIMILABLES



RESIDUOS URBANOS



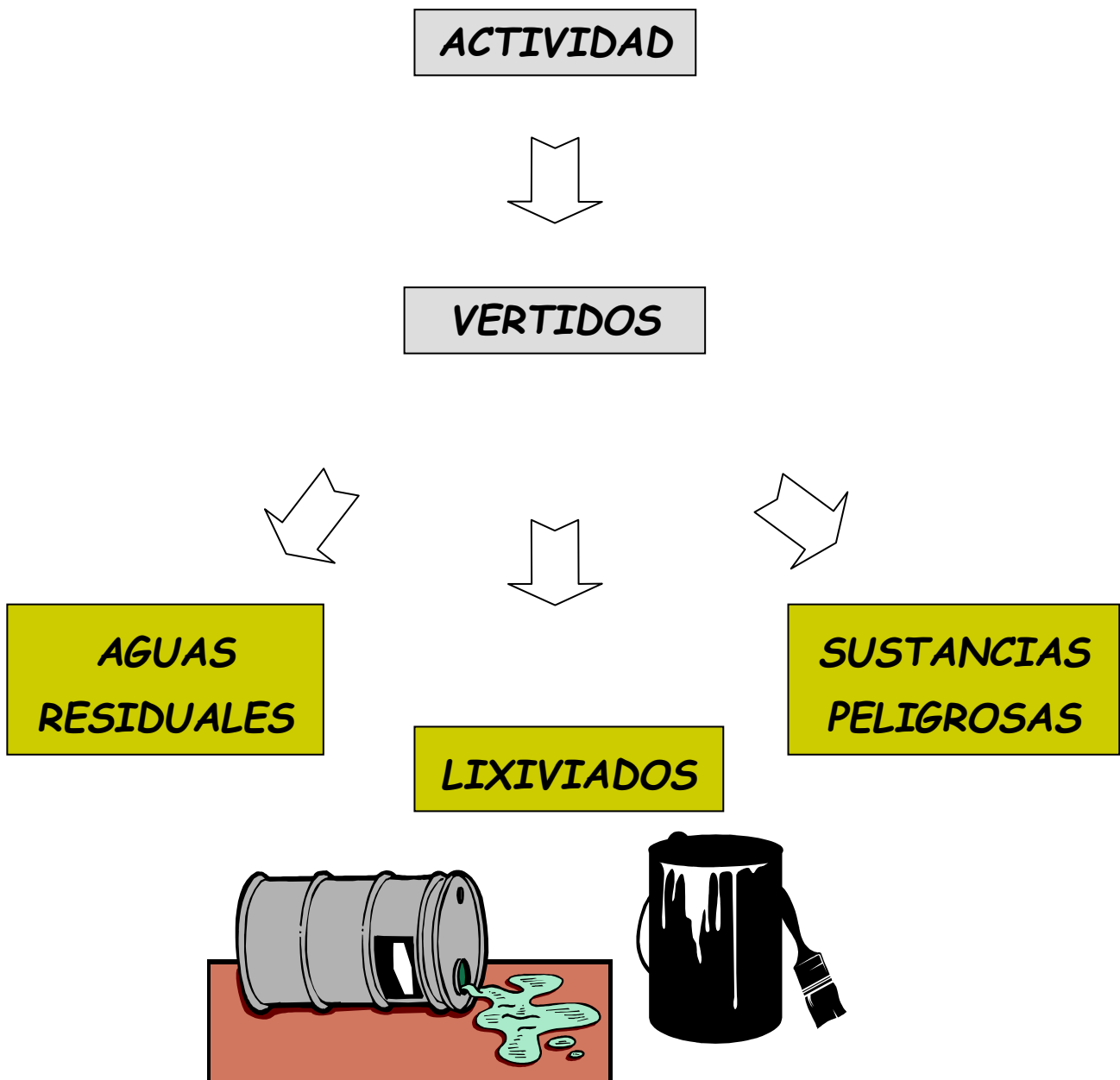
**NO deben MEZCLARSE** entre sí. Los residuos como el **vidrio, plástico, metal y tetrabricks** y el **papel** deposítalo en el lugar específicamente destinado para ello.



# VERTIDOS



Tu trabajo diario puede ocasionar una serie de vertidos al medio. No debes verter sustancias peligrosas en el medio. Presta especial cuidado de los líquidos que tu actividad provoca y evita que estos acaben en el alcantarillado público.





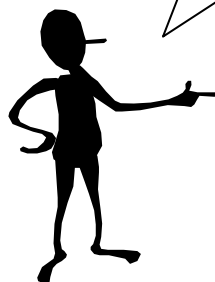
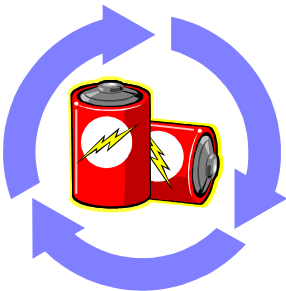
# RESIDUOS PELIGROSOS

## RESIDUOS PELIGROSOS



- ✓ Otros Materiales
- ✓ Baterías y pilas
- ✓ consumibles informáticos como Toners de Impresora, Cartuchos de Tinta y Fotoconductores
- ✓ Tubos fluorescentes
- ✓ Trapos y papel impregnados con pinturas y disolventes
- ✓ Envases que han contenido sustancias peligrosas
- ✓ Latas de pintura, barniz, sprays, botes de productos químicos
- ✓ Materiales Recuperables:
- ✓ Aceites lubricantes de motor y de maquinaria
- ✓ Anticongelante
- ✓ Envases de plástico, que no han contenido sustancias peligrosas

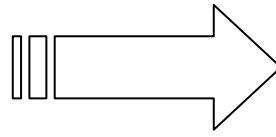
Deben ser tratados especialmente, por ello, **NO deben MEZCLARSE** con la basura ordinaria, ni entre sí. Si encuentras algún residuo peligroso deposítalo en el lugar específicamente destinado para ello o **AVISA AL ENCARGADO**, él sabrá que hacer.



RESIDUOS PELIGROSOS

# RESIDUOS INERTES

RESIDUOS INERTES



**Materiales como:**

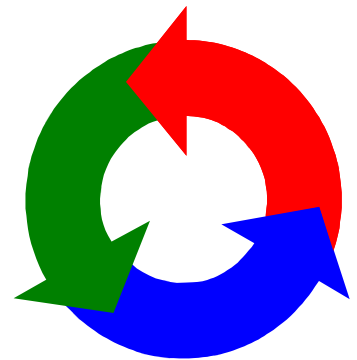
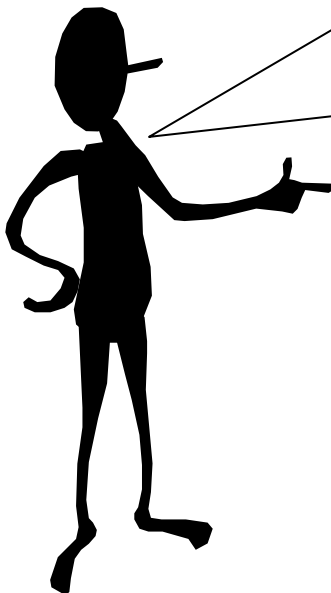
- maderas,
- escombros,
- muebles,
- otros

RESIDUOS  
INERTES



**NO** deben  
**MEZCLARSE**  
con la basura  
ordinaria.

**EN CUALQUIER CASO  
SIGUE SIEMPRE LAS  
INSTRUCCIONES DEL  
ENCARGADO, CAPATAZ  
O JEFES DE EQUIPO**



## ¿QUÉ puedes hacer tú como parte integrante del SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL?

- ✓ Seguir las INSTRUCCIONES de los encargados, PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS para hacer posible todo el funcionamiento del sistema
- ✓ Si observas algún tipo de INCIDENCIA o ANOMALIA comunícaselo al responsable, que será el encargado de cumplimentar el parte de incidencias
- ✓ Colocar los MATERIALES RECICLABLES, como Papel, Vidrio, Envases de plástico y metal en los respectivos contenedores
- ✓ Manipular los RESIDUOS PELIGROSOS con cuidado, **no mezclando** con la basura ordinaria o entre sí
- ✓ Usar solo los materiales necesarios o imprescindibles, **NO DESPILFARRÁNDOLOS**
- ✓ **NO VERTER** restos de sustancias peligrosas (detergentes y otros) u otro tipo de residuos directamente al medio.

**COLABORA**



## Conclusiones



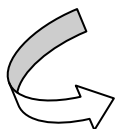
✓ **ÉS IMPORTANTE UTILIZAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS E INFORMAR TODAS LAS INCIDENCIAS OBSERVADAS**

✓ **FINALIDAD SISTEMA**

⇒ **Mejora continua** de la calidad ambiental, de las actividades y de los Servicios

⇒ **Cumplimiento** de la **Legislación** y mejora en la **vigilancia ambiental**

⇒ Además se consigue:



- Potenciación de la imagen del municipio y reconocimiento internacional
- Mayor atractivo para el **Turismo** de calidad
- Se proporciona mayor información al ciudadano
- Prevención** ante posibles desastres
- Ahorro de costes** (se optimizan consumos y eficiencias de procesos)

RECUERDA:  
LA PARTICIPACIÓN DE TODOS  
ES MUY IMPORTANTE



ANEXO



# Mejoras, objetivos y metas

El fin último del sistema es la **MEJORA CONTINUA**

## ISO 14.001 + Q DE CALIDAD

### MEJORAS

- ✓ Mejora de recogida de residuos en arena. Revisión y arreglo de los fondos de las cajas que realizan el transporte de los residuos en arena antes de fin de temporada.
- ✓ Mejora de la limpieza de los contenedores de arena en reposición y lavado en nave externa de playa.
- ✓ Mejorar equipamiento de mantenimiento. Adquisición de un todoterreno.
- ✓ Mejora de los servicios en playa dotando a la zona de la Loma de unos aseos públicos nuevos.
- ✓ Formación para personal de servicios de playa. Aplicación de los indicadores y transmisión de la información en el Sistema.
- ✓ Campaña de formación en chiringuitos e instalaciones hosteleras sobre "Conceptos básicos en la aplicación de los sistemas de gestión. La nueva aplicación y regulación de montajes de instalaciones en playa. Tramitación de Directrices Montaje de Chiringuitos"
- ✓ Difusión de información y ventajas ambientales del SGMA y Q. Nueva Carta de servicio.
- ✓ Concienciación de usuarios de playa.
- ✓ Limpieza estaciones de bombeo de la zona de la playa.
- ✓ Programa de mantenimiento correctivo de bombas en zonas sensibles.
- ✓ Implantación de sistema de regulación de presión en Loma del Puerto.
- ✓ Mejoras de Control de la contratación del saneamiento y abastecimiento de las instalaciones privadas en la arena de playa
- ✓ Mejora del control analítico de aguas de baño de la playa.
- ✓ Mejorar la información al usuario sobre las aguas de baño, carteles y página web.
- ✓ Mejora del equipamiento de una ambulancia nueva para el servicio.
- ✓ Mejorar la calidad del servicio de atención a niños perdidos en playa.

### OBJETIVOS

- Objetivo 2: Mejora de la gestión de residuos.
- Objetivo 3: Mejora de equipamiento.
- Objetivo 4: Mejora de la Formación y Sensibilización.
- Objetivo 5: Reducir riesgos de vertidos de tierra a mar.
- Objetivo 6: Mejoras para control del consumo de agua y saneamiento.
- Objetivo 7: Control de la calidad de aguas de baño.
- Objetivo 8: Mejora de la Infraestructura en materia de salvamento y primeros auxilios.