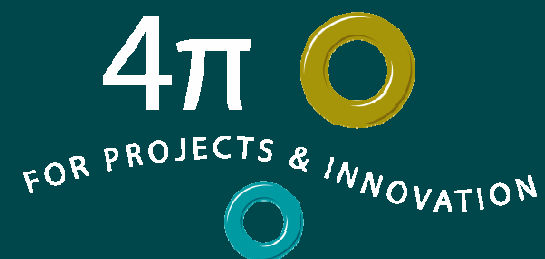
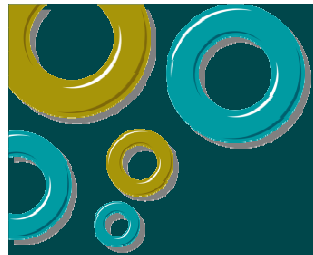




# Sistemas de Calidade aplicados a Xestión de Praias (4)





Sistemas de Calidade  
aplicados á  
Xestión de Praias

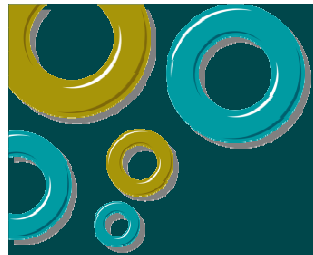
**4π**   
FOR PROJECTS & INNOVATION  
[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)



# **Q de calidade aplicada ás praias**

## **UNE 187001**

### **Xestión de servizos do contorno turístico**



# Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)



## Definicións:

**Capacidade de carga:** nº máximo de usuarios que poden acudir a unha praia sen chegar a deteriorala.

**Ente Xestor da Praia:** organización competente por lei na ordenación e inspección dos aspectos relacionados coa praia e a súa xestión pública.

**Medio Ambiente:** Contorno no que opera unha organización incluíndo aire, auga, terra, recursos naturais, seres humanos e as súas interrelacións.

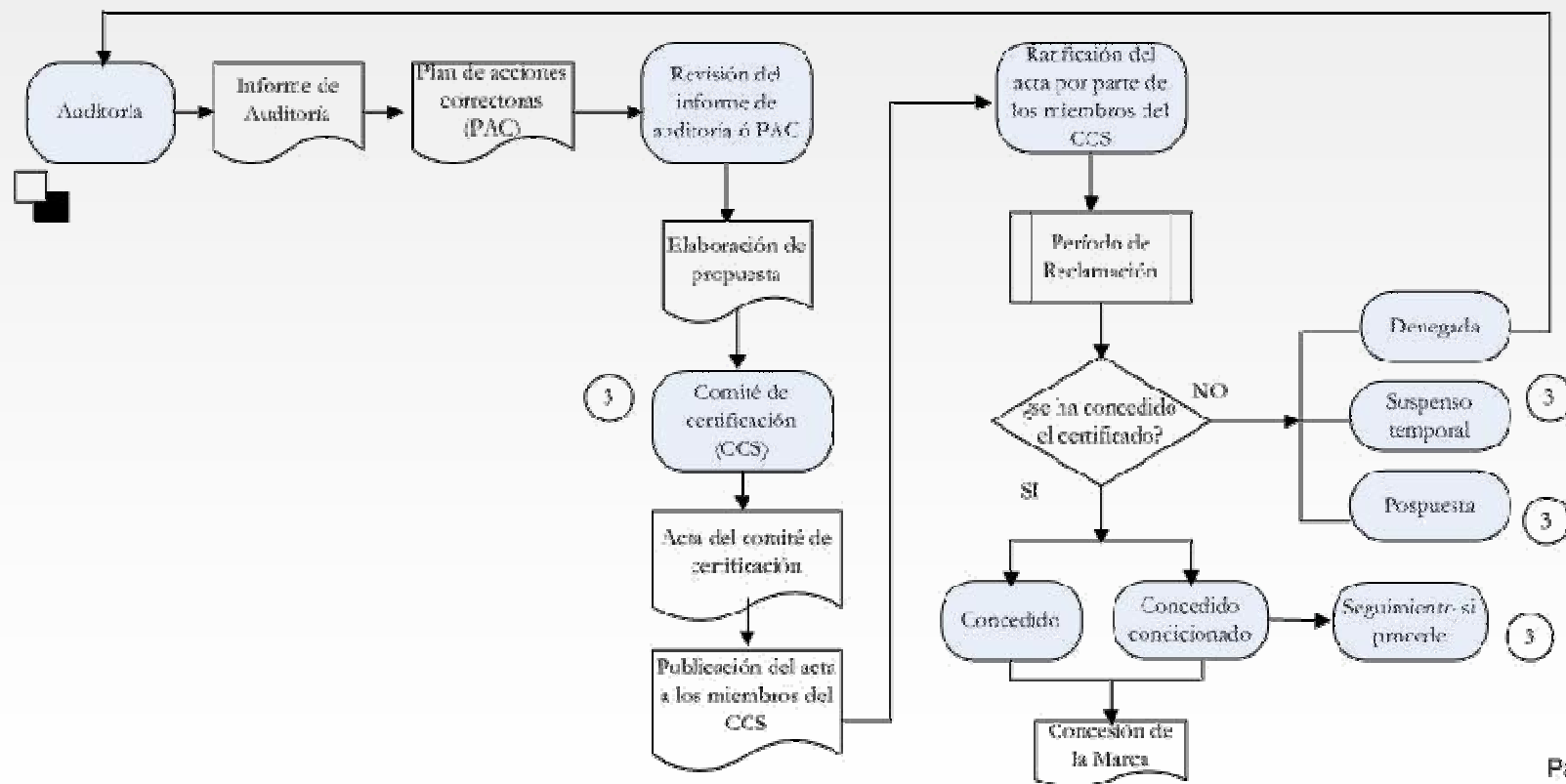
**Praia:** Espacio natural ou artificial de uso público constituído por unha superficie formada por areas, gravas, roca contínua ou forma que facilite o acceso ó auga e unha zona de baño donde se desenvolven actividades de disfrute e ocio. *\*\*quedan explicitamente excluídos paseos ou sendas colindantes aínda que se inclúen servicios da praia especificados na norma, estos servicios SI están incluídos.*

**Temporada de Baño:** Periodo durante o cal é previsible a afluencia de usuarios.

**Usuario:** persoa ou colectivo que se despraza a unha praia para satisfacer necesidades lúdicas ou de ocio.



## Área de Certificación 3º Diagrama de Flujo: Proceso de Certificación



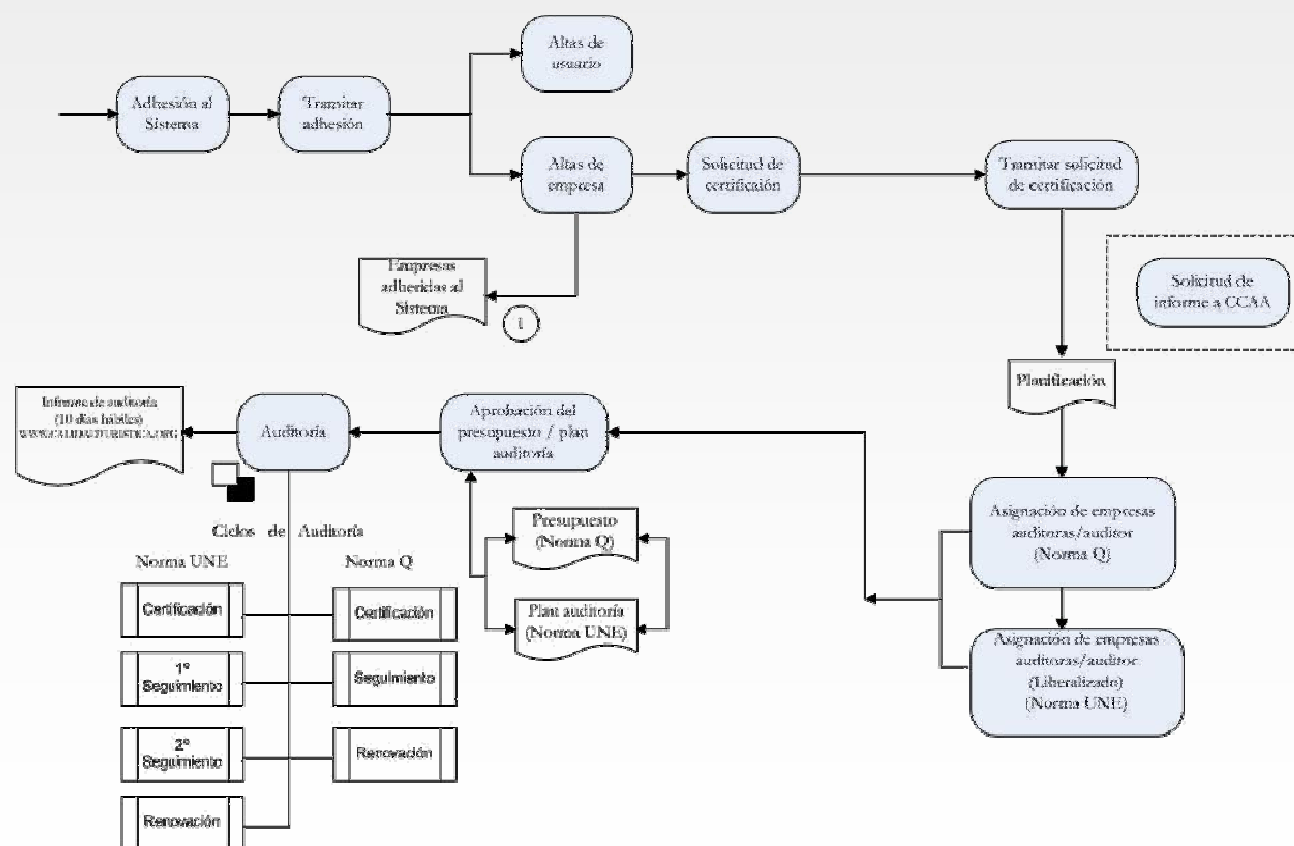
Página 3

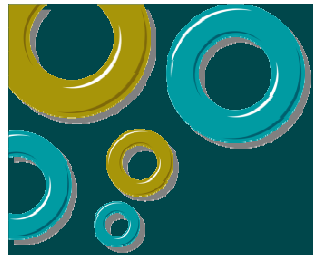
Fuente: ICTE

# Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



## Área de Auditoría 2º Diagrama de Flujo: Proceso de Auditoría





Sistemas de Calidade  
aplicados á  
Xestión de Praias

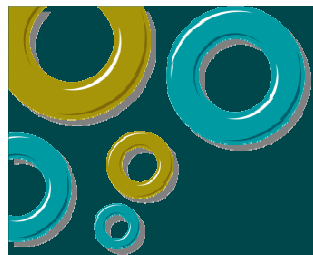


[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)



TURGALICIA  
*Dirección Xeral de Turismo*

# ESTRUCTURA DA NORMA: PROCESOS



# Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias

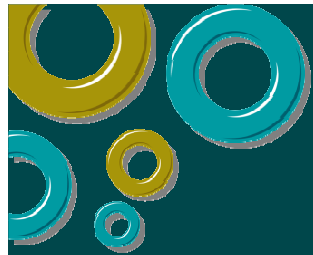


[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)



## Dirección





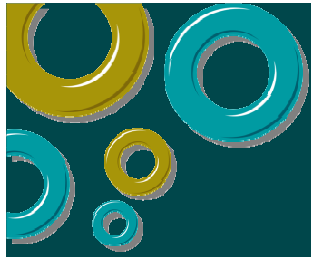
# Seguridade, Salvamento e Primeiros Auxilios

## Seguridade

Plan de seguridade: rutinas vixilancia, RRHH e materiais, dispositivos de comunicación e coordinación, dispositivos para eventos especiais, rutas de evacuación e tempos de resposta (5 minutos).

Simulacro anual





# Seguridade, Salvamento e Primeiros Auxilios

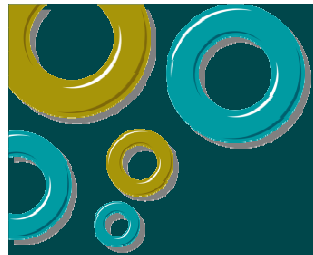
## Salvamento e Primeiros Auxilios

### Medios humanos:

- Coordinador
- Vixía-socorrista por torre
- Patrón na embarcación
- Socorrista na embarcación

### Medios materiais:

- Torre (cada 1.000 m.)
- Bandeira por torre
- Embarcación (asegurar traslado en máximo 4 minutos)
- Equipamento salvamento
- Botiquín
- Equipo comunicacións
- Disponibilidade de ambulancia para traslados no maximo de 15 minutos



# Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias

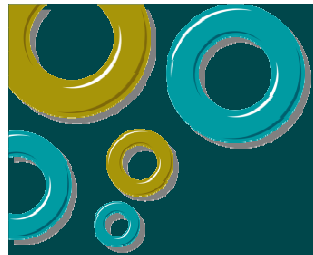


[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)



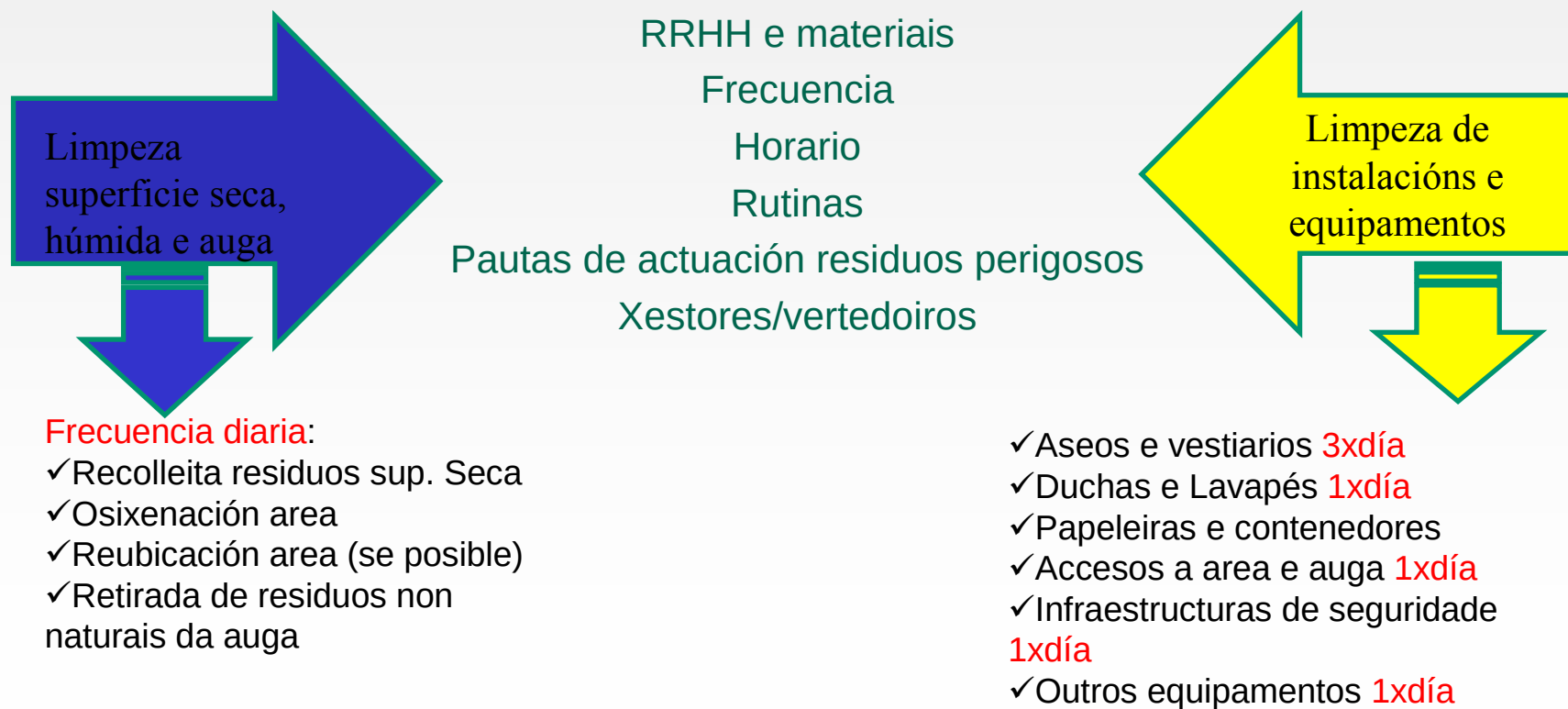
## Información

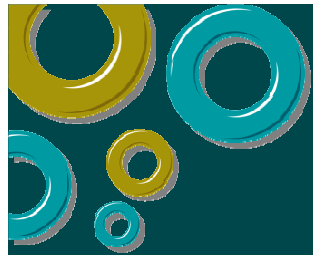




## Limpeza e recolleita selectiva de residuos

### Limpeza





# Limpeza e recolleita selectiva de residuos

## Recolleita selectiva de residuos

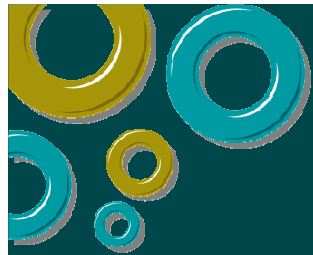
1 papeleira/50 metros

1 punto recolleita selectiva/acceso principal

---

### Plan de recolleita selectiva:

1. Nº contenedores: envases, papel/cartón, materia orgánica (vaciado diario) e vidro.
2. Distribución de contenedores e papeleiras
3. RRHH e materiais
4. Xestores e vertedoiros autorizados

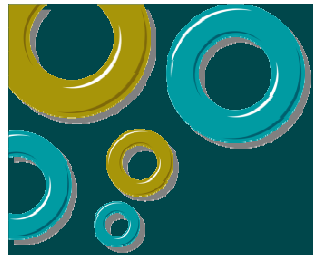


## Mantemento de instalacións e equipamentos

### Plan de mantemento

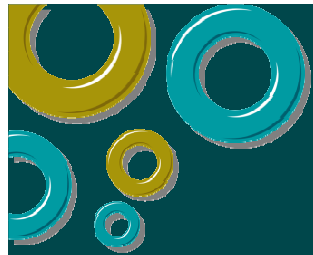
- Rutinas frecuencia
- Verificación das operacións realizadas
- Condicións que poidan ocasionar situacións ambientais características de cada praia





## Accesos

- 1 punto accesible á superficie seca, zona de baño e instalacións
- **Aparcadoiro:** 2 plazas minusválidos x punto accesible. Se é de pago, exhibir prezos
- **Accesos superficie seca:** mínimo 1 acceso peatonal cada 200 metros nas praias urbanas
- **Accesos zona de baño:** pasarelas na zona non afectada polas mareas



## Servicios hixiénicos

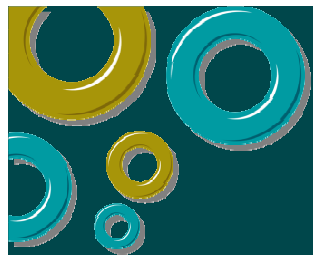
### Obligatorios

- Aseos
- Duchas y/o lavapies

### Opcionales

- Consigna
- Vestuarios
- Fuentes

- Tarifas dispoñibles no caso de pago
- Horario mínimo de 8 horas diario ininterrompidas
  - Servizos adaptados por cada punto accesible
  - Sinalizados nos principais accesos
  - Incluidos no plan de limpeza



## Servicios hixiénicos

### Aseos

- Inodoro
- Chan non deslizante
- Papeilera con Tapa
- Papel hixiénico
- Percha ou gancho
- Ventilación

### Duchas e lavapés

- Caudal axeitado
- Mínimo 4 polo acceso principal
- Dispositivos de aforro de auga
- Control de fungos
- 1 ducha para PMRs no punto accesible

### Vestiarios

- Chan non deslizante
- Perchas
- Ventilación
- Taburete ou banquetas

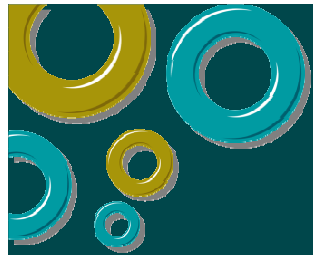
### Auga potable

- Punto de suministro protexido
- Dispositivo de aforro de auga
- Punto adaptado para PMRs

### Consigna

- Debe contemplarse dentro do plan de seguridade





## OCIO

### Xeralidades:

- Exhibir prezos no caso de ser de pago
- Incluidos no Plan de Limpeza e Mantemento
- Horario de funcionamento definido e comunicado
- Sinalizados nos accesos principais e planos
- Persoal con pautas de conducta, uniformados e identificados
- Indicadores definidos para avaliar o nivel de satisfacción dos usuarios

## OCIO

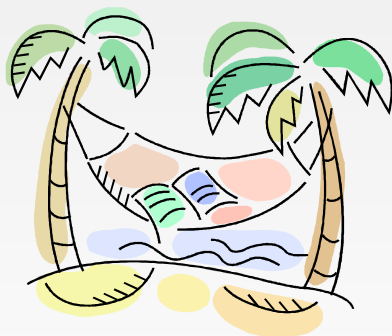
### Alimentos e Bebidas



- Alomenos unx1.000 metros
- Tódolo persoal debe ter carné de manipulador
- Deben contar con aseos propios
- Cámaras con termómetro: comprobar temperaturas 2 veces x día
- Controles microbiolóxicos 1xmes
- Manual de boas prácticas de manipulación e preparación de alimentos
- Lixos en recipientes tapados e con bolsas
- Plan e rexistros de limpeza

## OCIO

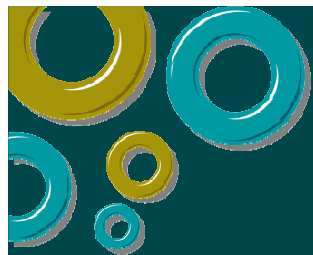
### Hamacas e sombrillas



- Persoal uniformado, identificado e con normas de cortesía descritas
- Prezos e horarios visibles

### Actividades lúdico-deportivas

- Elementos lúdicos sinalizados e cumprindo normas de seguridade
- Horarios de apertura, prezos e normas de uso
- Actividades planificadas polo Ente Xestor e informadas ós usuarios
- Comunicación e coordinación na materia de seguridade
- Responsable de mantemento e de organización de actividades
- Persoal con formación axeitada e identificado
- Recomendable realización de actividades complementarias



Sistemas de Calidade  
aplicados á  
Xestión de Praias

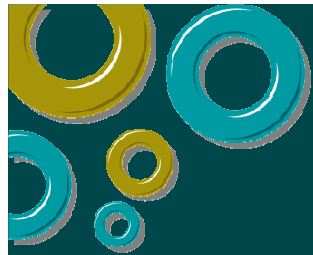


[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)



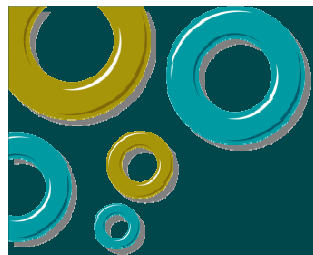
TURGALICIA  
*Dirección Xeral de Turismo*

# IMPLANTACIÓN



## Pilares da implantación do sistema:

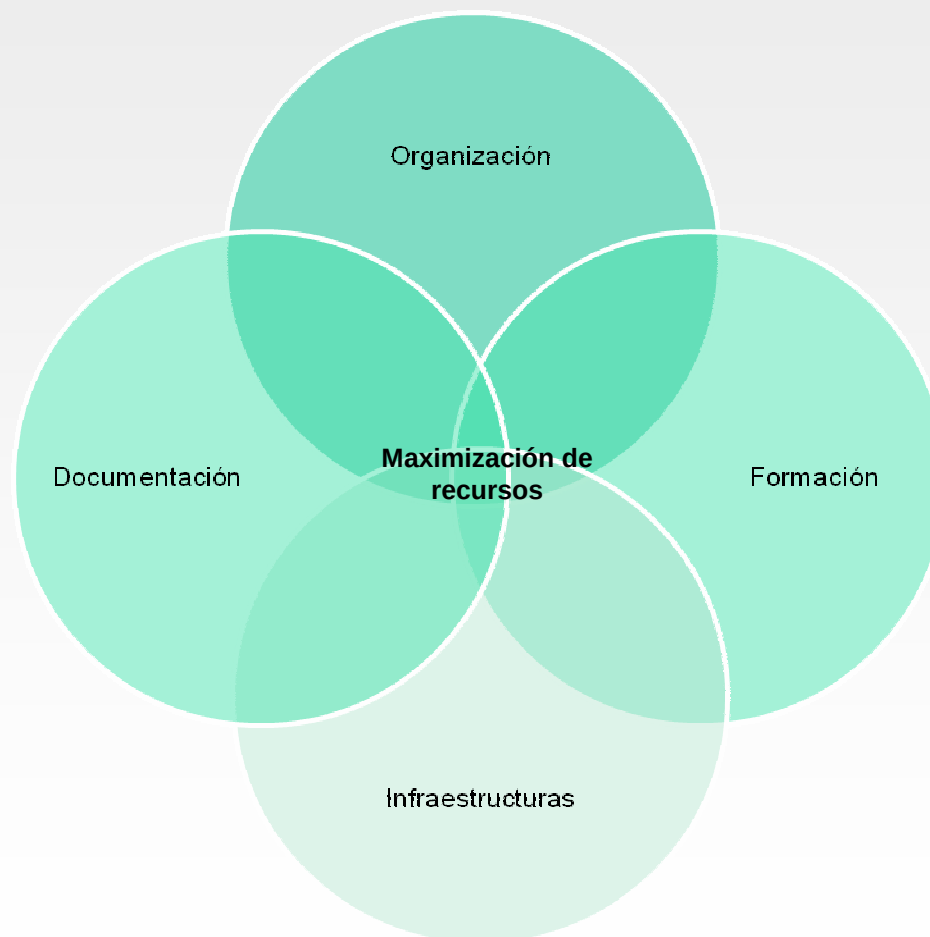
1. Organización
2. Infraestructuras
3. Documentación
4. Formación

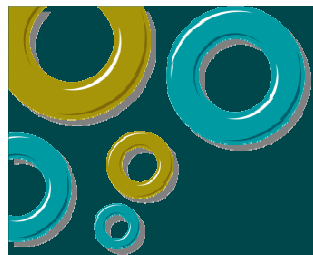


# Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)





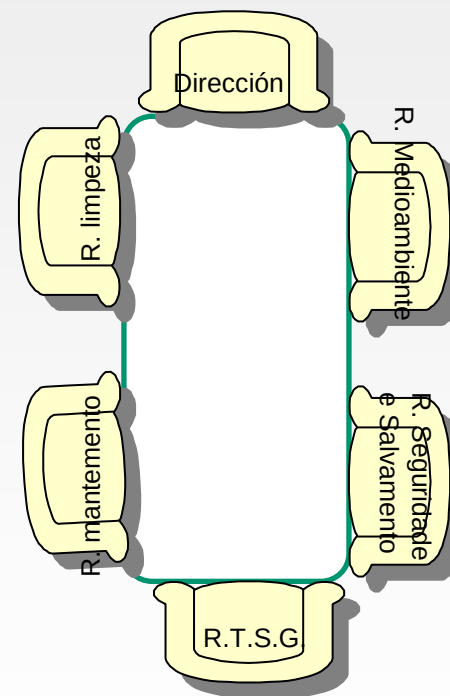
# 1. Organización

## ENTE XESTOR

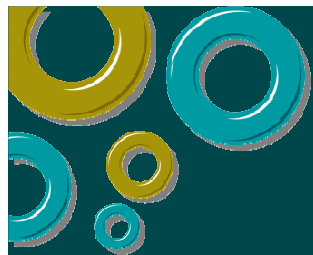
## ENTE XESTOR

- Identifica procesos, aspectos MA, instalacións e servicios
- Coordina actividades
- Soluciona problemas e propón e acomete accións de mellora
- Asegura dispoñibilidade dos recursos
- Determina as mellores prácticas e os mecanismos de control

## Composición







## 2. Infraestructuras

Equipamientos básicos

Limpieza

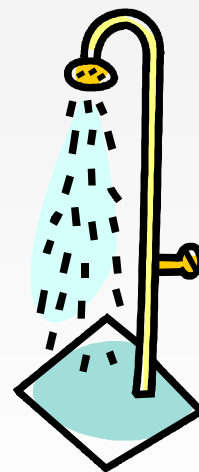
Salvamento

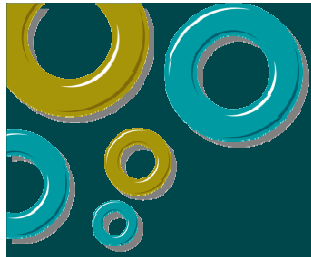
Mantenimiento

Seguridad

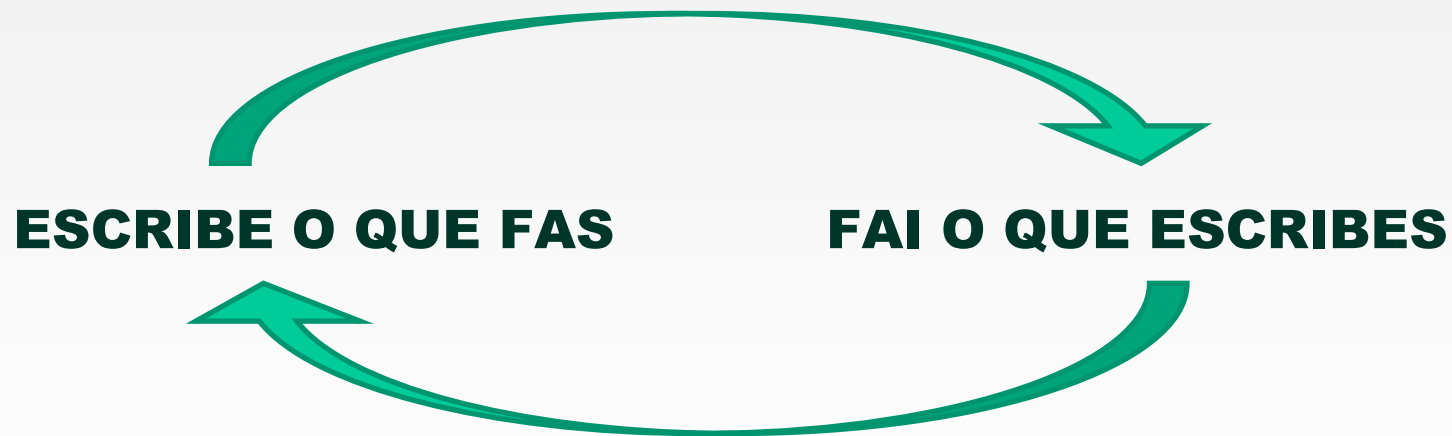
Información

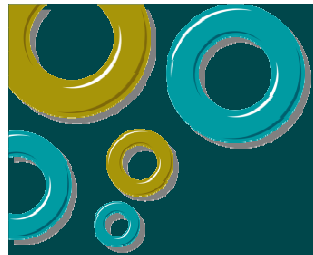
Gestión Medioambiental





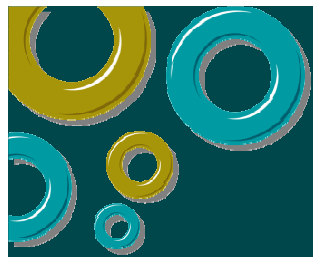
## 3.Documentación





## Estructura documental

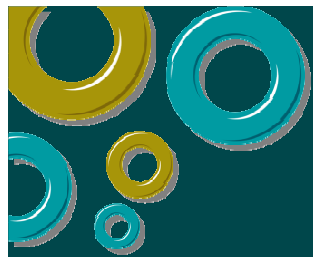




## Manual de Calidade

- Obxecto
- Alcance
- Política de Calidade
- Organigrama , funcións e responsabilidades
- Estructura documental
- Mapa de procesos

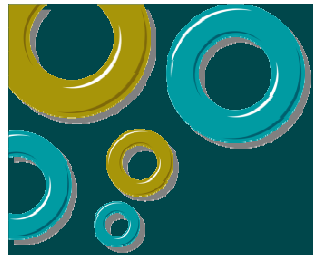




## Procedementos

- Obxecto
- Alcance
- Responsable
- Normas e documentos de referencia
- *Diagrama de fluxo*





# Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



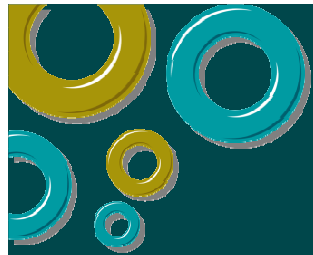
[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)



## Plans

- **Obxecto**
- **Alcance**
- **Referencias**
- **Definicións**
- **Responsabilidades**
- **Metodoloxía**
- **Rexistros e Arquivo**
- **Anexos**





## Rexistros:

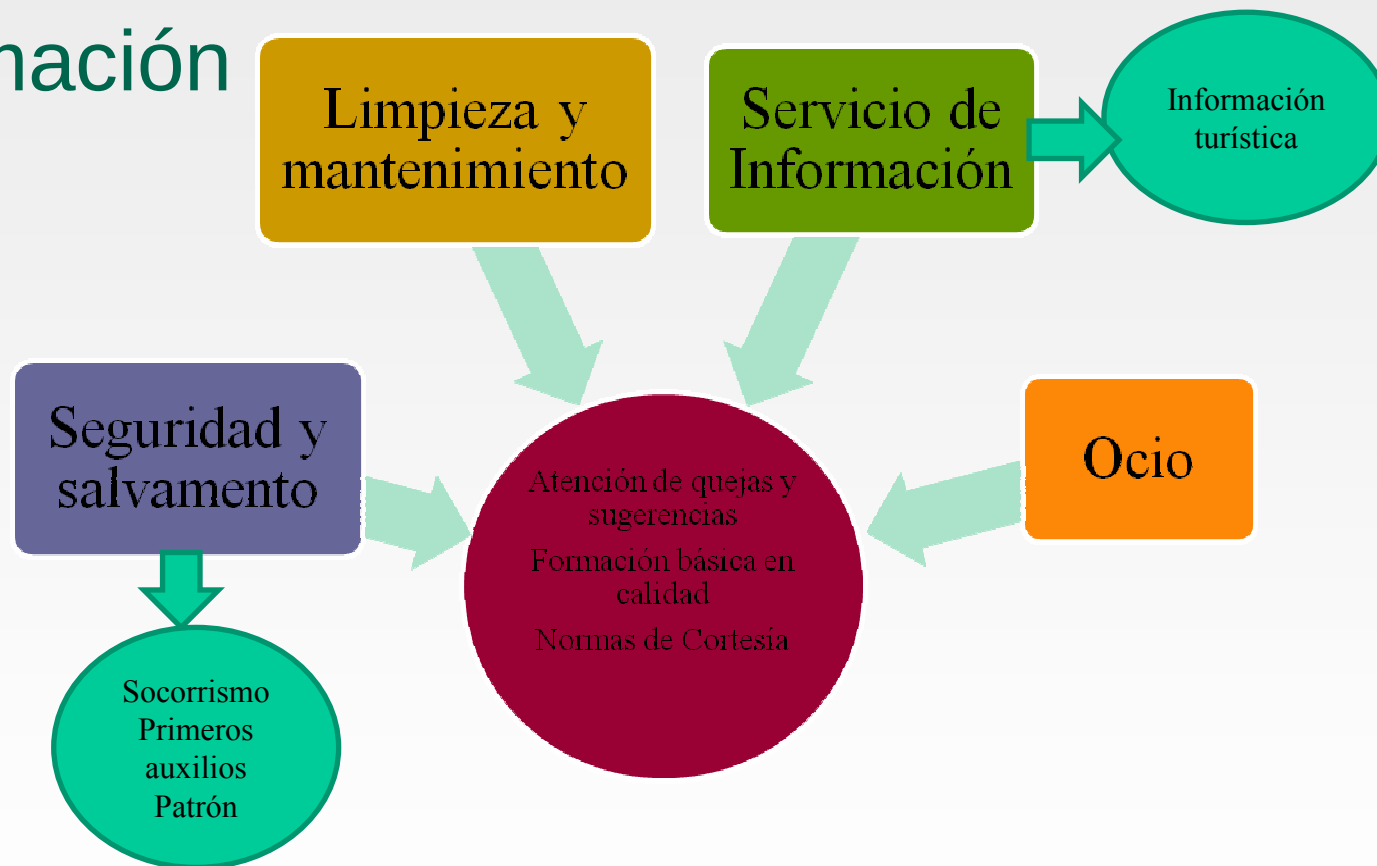
### Instruccións técnicas:

Concretan  
documentalmente o  
modo de actuación ante  
unha circunstancia  
específica

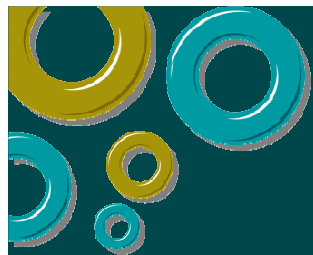
Control documental básico  
do desenvolvemento  
dunha actividade



## 4. Formación

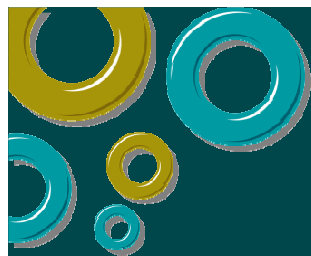






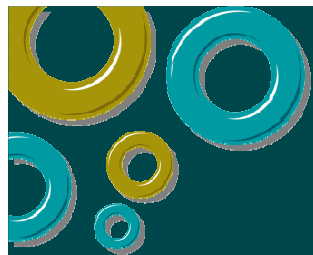
## Costes da certificación

|                     | Adhesión | Norma | Autoavaliación | Criterio<br>segmentación       | Cuota Uso da<br>Marca anual | Tempo<br>Auditoría<br>Certificación | Tempo<br>Auditoría<br>Seguimento |
|---------------------|----------|-------|----------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| UNE 187001-<br>2008 | 169      | 33    | 77             | Pequena<br>(hasta 1.000<br>m.) | 400 €+IVA                   | 1,25 días                           | 0,75 días                        |
|                     |          |       |                | Grande (+ de<br>1.000 m.)      | 500 €+IVA                   | 1,50 días                           | 1 día                            |



## Praias certificadas en Galicia

| Praia            | Localidade | Provincia |
|------------------|------------|-----------|
| A Rapadoira      | Foz        | Lugo      |
| A Retorta        | Boiro      | A Coruña  |
| As Catedrais     | Ribadeo    | Lugo      |
| Carragueiros     | Boiro      | A Coruña  |
| Mañons           | Boiro      | A Coruña  |
| Os Castros-Illas | Ribadeo    | Lugo      |
| Playa de Laxe    | Laxe       | A Coruña  |



# Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



[www.cuatropi.com](http://www.cuatropi.com)



Gracias pola  
súa atención

